SLOOP DE RESTAURANTS



SLOOP DE RESTAURANTS
Oorspronkelijke titel: ABOLISH RESTAURANTS
In het Engels uitgegeven door prole.info
Dit is een uitgave van de Anarchistische Groep Amsterdam — Vrije Bond
Website agamsterdam.org / vrijebond.org

Eerste druk november 2018
Drukwerk Revolt Press Den Haag

ISBN 978-94-92937-02-5

SLOOP DE RESTAURANTS

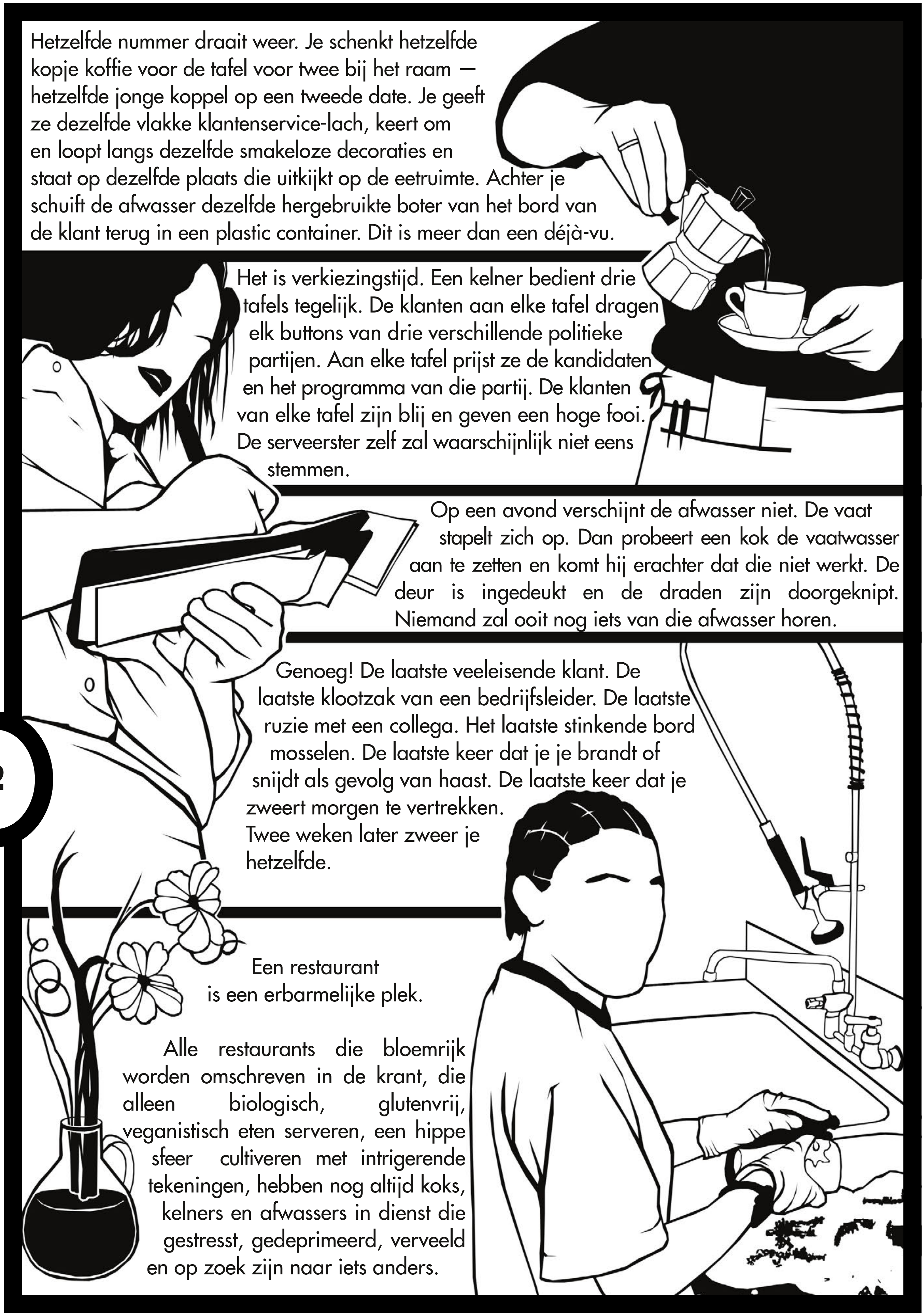
een werkerskritiek op de cateringindustrie

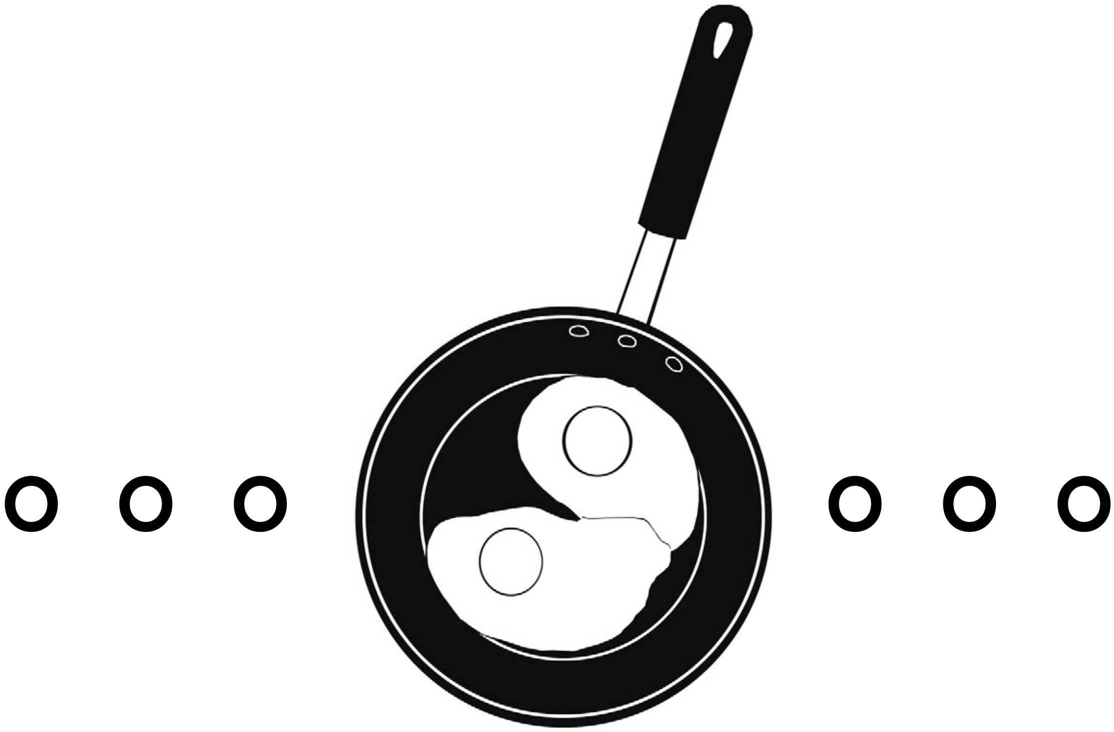
OOOOO

"Hoe bevreemdend is het besef dat duizenden mensen in een grote, moderne stad hun wakkere uren schrobbend doorbrengen in warme ondergrondse holen. De vraag die ik opwerp is waarom dit leven voortduurt, met welk doel en wie wil dat het voortduurt..."

George Orwell


1
Je rug doet pijn na zes, tien of veertien uur achter elkaar staan. Je ruikt naar zeefruit en biefstukkruiden. Je hebt de hele avond heen en weer gelopen. Je hebt het bloedheet. Je kleding blijft aan je lichaam kleven van het zweet. Allerlei vreemde gedachten komen in je op.
Je vangt flarden van gesprekken op van klanten, terwijl de gesprekken met je collega's voortdurend worden onderbroken.
"Wat leuk zeg, deze zaak geeft aan die club die wolven steunt."
"Ongelofelijk dat ze met hem naar bed is geweest. De slet!"
"Ja, de werklui doen moeilijk. Ze willen er geld bij."
"Zegt hij tegen mij: 'volgens mij zijn mijn escargots niet goed,' zeg ik, 'wat dacht je? Het zijn slakken.' AHAHAHAHAH."
Geen tijd om je zorgen te maken over relatieproblemen, of je de kat vanochtend te eten hebt gegeven, of hoe je deze maand de huur gaat betalen, er wacht een nieuwe bestelling.


Hetzelfde nummer draait weer. Je schenkt hetzelfde kopje koffie voor de tafel voor twee bij het raam — hetzelfde jonge koppel op een tweede date. Je geeft ze dezelfde vlakke klantenservice-lach, keert om en loopt langs dezelfde smakeloze decoraties en staat op dezelfde plaats die uitkijkt op de eetruimte. Achter je schuift de afwasser dezelfde hergebruikte boter van het bord van de klant terug in een plastic container. Dit is meer dan een déjà-vu.
Het is verkiezingstijd. Een kelner bedient drie tafels tegelijk. De klanten aan elke tafel dragen elk buttons van drie verschillende politieke partijen. Aan elke tafel prijst ze de kandidaten en het programma van die partij. De klanten van elke tafel zijn blij en geven een hoge fooi. De serveerster zelf zal waarschijnlijk niet eens stemmen.
Op een avond verschijnt de afwasser niet. De vaat stapelt zich op. Dan probeert een kok de vaatwasser aan te zetten en komt hij erachter dat die niet werkt. De deur is ingedeukt en de draden zijn doorgeknipt. Niemand zal ooit nog iets van die afwasser horen.
Genoeg! De laatste veeleisende klant. De laatste klootzak van een bedrijfsleider. De laatste ruzie met een collega. Het laatste stinkende bord mosselen. De laatste keer dat je je brandt of snijdt als gevolg van haast. De laatste keer dat je zweert morgen te vertrekken. Twee weken later zweer je hetzelfde.
Een restaurant is een erbarmelijke plek.
Alle restaurants die bloemrijk worden omschreven in de krant, die alleen biologisch, glutenvrij, veganistisch eten serveren, een hippe sfeer cultiveren met intrigerende tekeningen, hebben nog altijd koks, kelners en afwassers in dienst die gestresst, gedeprimeerd, verveeld en op zoek zijn naar iets anders.



HOE EEN RESTAURANT IS OPGEZET

"Men kan geen omelet maken zonder eieren te breken."

Maximilian Robespierre

WAT IS EEN RESTAURANT?

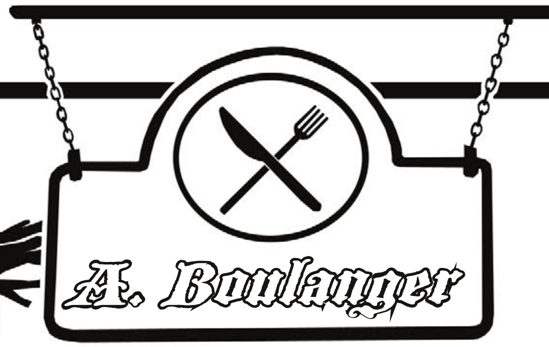
"Een gratis lunch bestaat niet."

gepopulariseerd door
Milton Friedman





Vandaag de dag is een wereld zonder restaurants moeilijk voor te stellen. De omstandigheden die restaurants creëren lijken overal bijna vanzelfsprekend. We hebben zelfs moeite te bedenken hoe mensen elkaar anders zouden kunnen voeden (anders dan door de supermarkt). Maar restaurants zijn evenals een parlementaire democratie, de staat, nationalisme of professionele politie net zo goed een uitvinding van de moderne kapitalistische wereld.

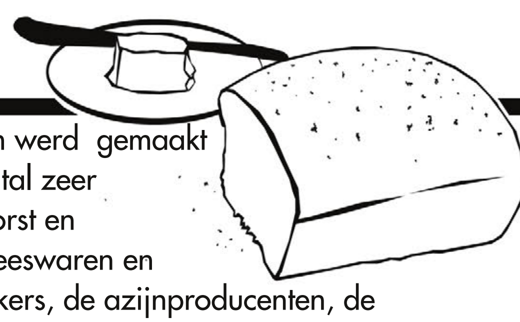


De eerste restaurants verschenen in Parijs in 1760, en tot 1850 telde Parijs de meeste restaurants ter wereld. Aanvankelijk verkochten ze alleen kleine vleesstoofschotels, "*restaurants*" genoemd, die bedoeld waren voor zieke mensen om te herstellen.





Daarvoor gingen mensen niet uit eten zoals vandaag de dag wordt gedaan. Aristocraten hadden bedienden die voor hen kookten. De rest van de bevolking, voornamelijk boeren, at thuis. Er waren herbergen voor reizigers, waar maaltijden waren inbegrepen in de prijs van de kamer, en de herbergier en zijn logés aten aan dezelfde tafel. Er waren traiteurs die maaltijden bereidden voor bruiloften, begrafenissen en andere speciale gelegenheden. Er waren tavernes, wijnmakerijen, cafés en bakkerijen waar specifieke soorten eten en drinken op het terrein konden worden geconsumeerd. Maar er waren geen restaurants.



Gedeeltelijk was dit omdat restaurants illegaal waren. Eten werd gemaakt door ambachtslieden die georganiseerd waren in een aantal zeer gespecialiseerde gilden. Er waren de *"charcutiers"* (die worst en varkensvlees maakten), de *"rôtisseurs"* (die geroosterde vleeswaren en gevogelte bereidden), de patémakers, de peperkoekenmakers, de azijnproducenten, de banketbakkerijen. Volgens de wet kon alleen een peperkoekmeester peperkoek maken en was het verder iedereen wettelijk verboden om peperkoek te maken. In het beste geval kon een bepaalde familie of groep ambachtslieden toestemming krijgen van de koning om een paar verschillende categorieën levensmiddelen te produceren en te verkopen.

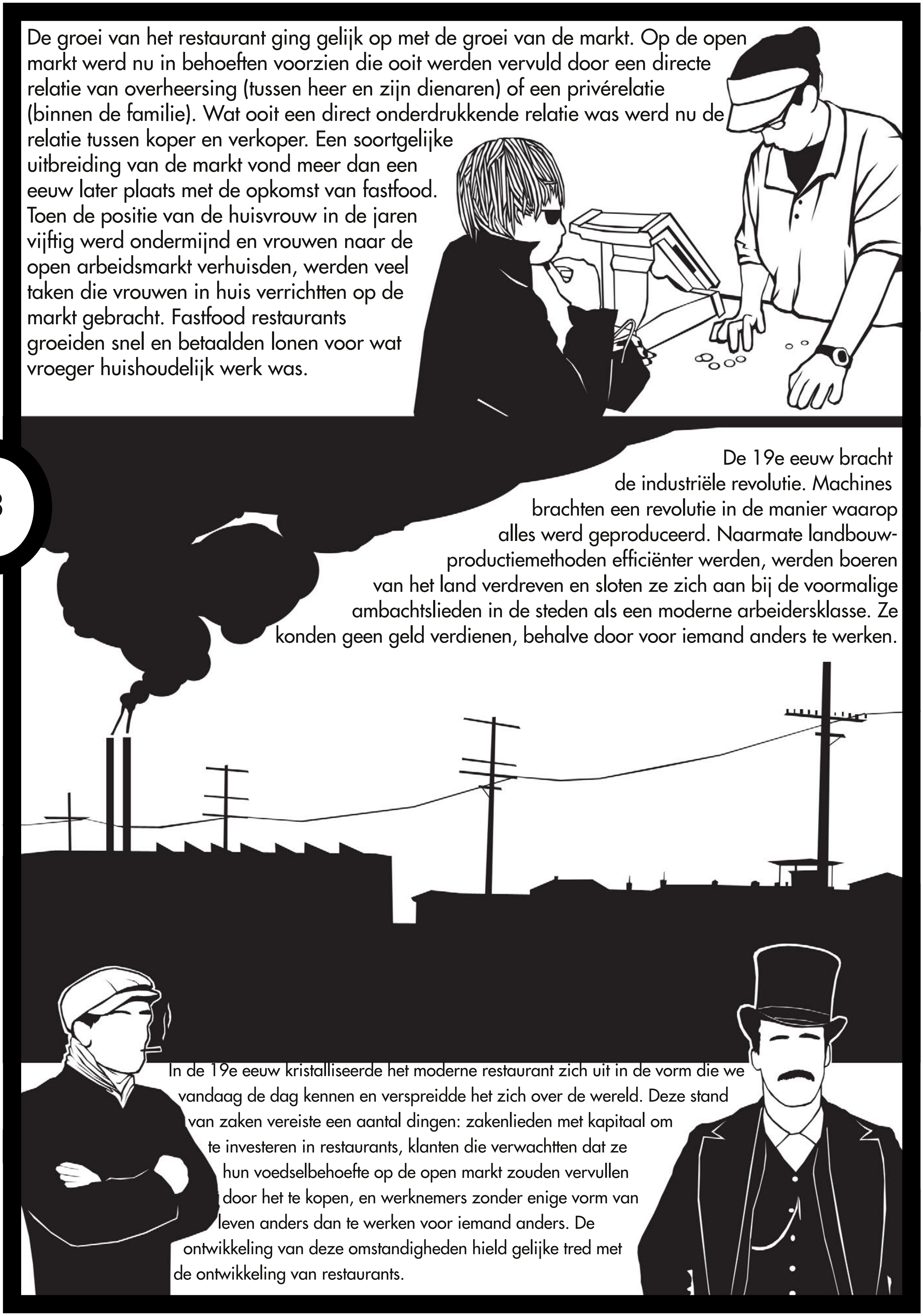
Maar deze wetten weerspiegelden een oudere manier van leven. Steden groeiden. De markten en de handel groeiden, en daarmee de macht en het belang van handelaren en zakenlieden. De eerste restaurants waren gericht op clientèle uit de middenklasse. Met de Franse revolutie in 1789 werd de monarchie omvergeworpen en de koning onthoofd. De gilden werden afgeschaft en de handel kreeg vrij spel. De voormalige koks van de aristocraten gingen voor zakenlieden werken of voor zichzelf. Chique eten werd gedemocratiseerd en iedereen (met genoeg geld) kon eten als een koning. Het aantal restaurants groeide daardoor snel.





In een restaurant kon men een maaltijd verkrijgen op elk tijdstip dat het bedrijf open was, en iedereen met geld kon een maaltijd bestellen. Klanten gingen aan individuele tafels zitten en aten van afzonderlijke borden of kommen met bereid voedsel, gekozen uit een menu. Restaurants groeiden snel in grootte en complexiteit, met een vast menu met meerdere soorten eten en drinken. Naarmate het aantal restaurants toenam, pasten tavernes, wijnmakerijen, cafés en herbergen zich aan en gingen ze meer op restaurants lijken.

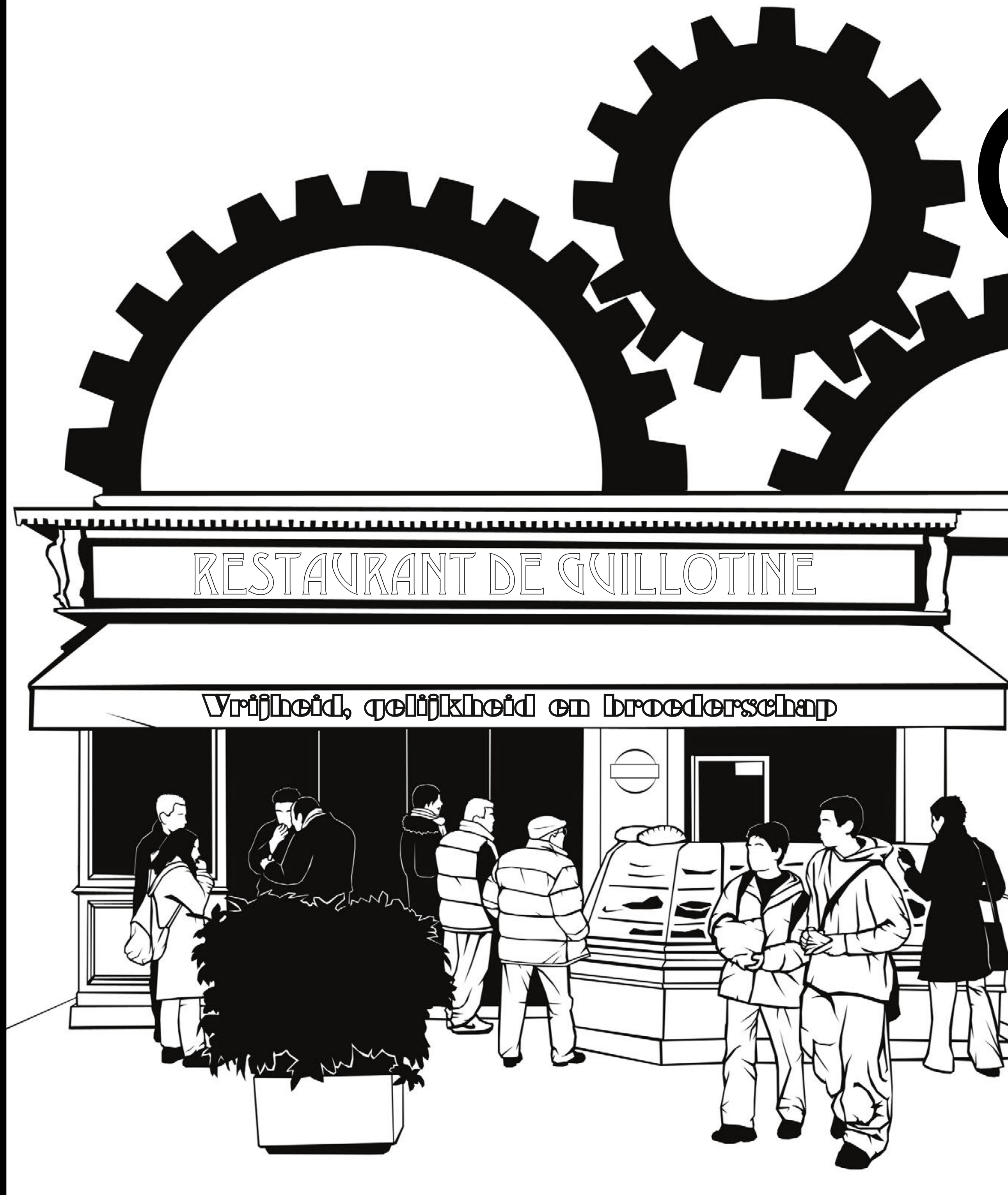



De groei van het restaurant ging gelijk op met de groei van de markt. Op de open markt werd nu in behoeften voorzien die ooit werden vervuld door een directe relatie van overheersing (tussen heer en zijn dienaren) of een privérelatie (binnen de familie). Wat ooit een direct onderdrukkende relatie was werd nu de relatie tussen koper en verkoper. Een soortgelijke uitbreiding van de markt vond meer dan een eeuw later plaats met de opkomst van fastfood. Toen de positie van de huisvrouw in de jaren vijftig werd ondermijnd en vrouwen naar de open arbeidsmarkt verhuisden, werden veel taken die vrouwen in huis verrichtten op de markt gebracht. Fastfood restaurants groeiden snel en betaalden lonen voor wat vroeger huishoudelijk werk was.
De 19e eeuw bracht de industriële revolutie. Machines brachten een revolutie in de manier waarop alles werd geproduceerd. Naarmate landbouw-productiemethoden efficiënter werden, werden boeren van het land verdreven en sloten ze zich aan bij de voormalige ambachtslieden in de steden als een moderne arbeidersklasse. Ze konden geen geld verdienen, behalve door voor iemand anders te werken.
In de 19e eeuw kristalliseerde het moderne restaurant zich uit in de vorm die we vandaag de dag kennen en verspreidde het zich over de wereld. Deze stand van zaken vereiste een aantal dingen: zakenlieden met kapitaal om te investeren in restaurants, klanten die verwachtten dat ze hun voedselbehoefte op de open markt zouden vervullen door het te kopen, en werknemers zonder enige vorm van leven anders dan te werken voor iemand anders. De ontwikkeling van deze omstandigheden hield gelijke tred met de ontwikkeling van restaurants.

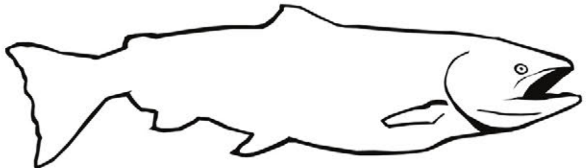
HET PRODUCTIEPROCES

"Geld is als een arm of een been — use it or lose it."

Henry Ford

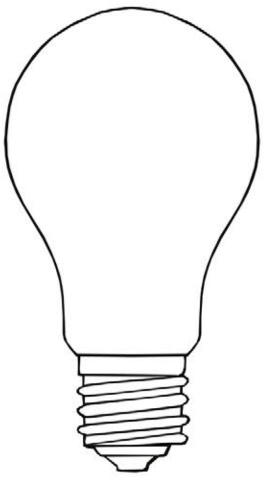



Klanten zien in een restaurant een maaltijd — bereid voedsel om ter plaatse te nuttigen. Ze zien ook een plek om uit te gaan en te socialiceren — een semi-publieke plek, een plek om zaken te doen, om een verjaardag te vieren, om een date mee naartoe te nemen. Klanten kopen eten, maar ze kopen ook sfeer, cultuur, de ervaring van een restaurantmaaltijd. Klanten houden van restaurants. Zij zijn de consumenten.
De restauranthouders zijn de verkopers. Zij zijn verantwoordelijk voor het productieproces en wat ze te koop aanbieden, en ze neigen ernaar de vraag van klanten te bepalen. Restauranthouders zijn geen ondernemer geworden uit een verlangen om mensen te voeden. Ze doen het om geld te verdienen. Misschien was de eigenaar voorheen wel chef-kok of kelner en heeft zich een weg naar boven gewerkt. Misschien is hij wel in een rijke familie geboren en heeft hij geen achtergrond in restaurantwerk. In ieder geval willen restauranthouders die voor zichzelf gaan ondernemen maar één ding: geld verdienen.
Ze kopen ovens, koelkasten, potten, pannen, glazen, servetten, messen, snijplanken, zilverwerk, tafels, stoelen, wijn, likeur, schoonmaakapparatuur, onbewerkt en ingeblikt voedsel, oliën, specerijen en verder alles wat nodig is om een modern restaurant te runnen. De waarde van deze onderdelen wordt bepaald door de hoeveelheid werktijd die nodig is om ze te maken. Het gebruik ervan hevelt de waarde over naar de waarde van een restaurantmaaltijd.

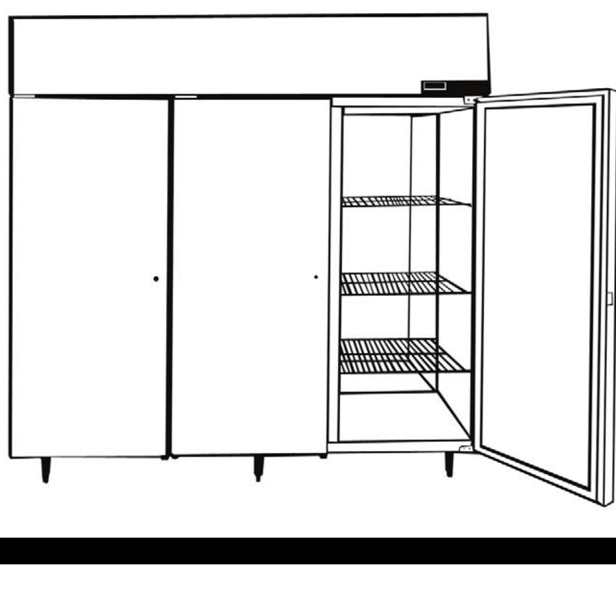


De waarde van een zalmdiner bijvoorbeeld wordt allereerst bepaald door de waarde van de bij de productie gebruikte rauwe zalm. Deze waarde is de hoeveelheid werktijd die nodig is om een zalm te vangen (of kweken) en naar het restaurant te vervoeren. Ook moet de waarde van de gemiddelde hoeveelheid gedroogde oregano, zout, citroen en bak- en braadolie die tijdens het proces wordt gebruikt aan de waarde van de maaltijd worden toegevoegd. Dat geldt ook voor de waarde van gas en elektriciteit voor het koken, het verwarmen of koelen van het restaurant. Een klein bedrag wordt toegevoegd aan de waarde van de maaltijd voor de afschrijving van de machines, voor de vervanging van borden, glazen, verlichting, pennen en papier, voor de kosten van het onderhoud van het pand.









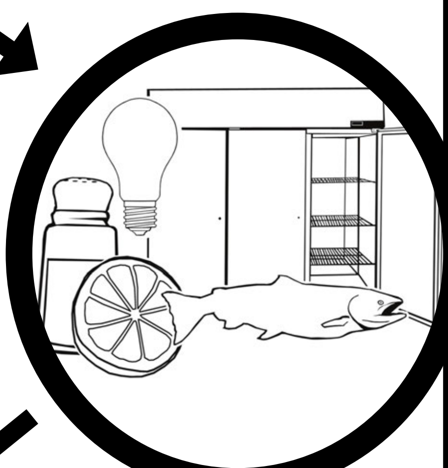
Al deze zaken vertegenwoordigen een constante waarde voor de restauranthouder, maar ze brengen het restaurant geen geld op. Naarmate specerijen en onbewerkte voedingsmiddelen opgebruikt worden, wordt er voldoende waarde aan de maaltijd toegevoegd om zichzelf te kunnen vervangen. De werkelijke kosten van deze posten kunnen boven of onder hun waarde uitkomen, maar deze investering draait in de praktijk meestal quitte. De baas kan een meevaller hebben met een goede deal voor een paar kratten wijn en in staat zijn om ze met een hogere marge te verkopen. Maar hij kan ook pech hebben als voedsel bederft voordat het wordt verkocht, of als er veel borden kapot vallen. Kortom, het kopen en verkopen alleen is geen stabiele bron van winst. Restaurants verzekeren zich echter wel degelijk van winst.

12



Naast de grondstoffen, de levensmiddelen, het gereedschap en de machines die nodig zijn voor een restaurant heeft de eigenaar ook iemand nodig om alles in beweging te zetten — er zijn werknemers nodig. Voor de eigenaar zijn de werknemers gewoonweg een deel van de investering. De eigenaar koopt ons vermogen om gedurende een vastomlijnde tijd te werken. De waarde van een werknemer is ons loon — de hoeveelheid geld die we kwijt zijn aan voedsel, kleding, huur, drank, vervoer en wat er nog meer nodig is om aan het werk te blijven. Dit is min of meer afhankelijk van de vraag of we geacht worden mooie kleren te dragen en in staat zijn om met klanten over wijn en Franse geschiedenis te praten, of dat we gewoon moeten komen opdagen en niet spugen in het eten. Lonen zijn ook afhankelijk van de prijs van voedsel en huisvesting in de stad of het land waar het restaurant zich bevindt. Daarbij weerspiegelen ze het machtsevenwicht tussen werknemers en werkgevers. Waar we sterk zijn kunnen we de lonen opdrijven. Waar we zwak zijn kunnen de lonen worden verlaagd tot een minimaal overlevingsniveau.

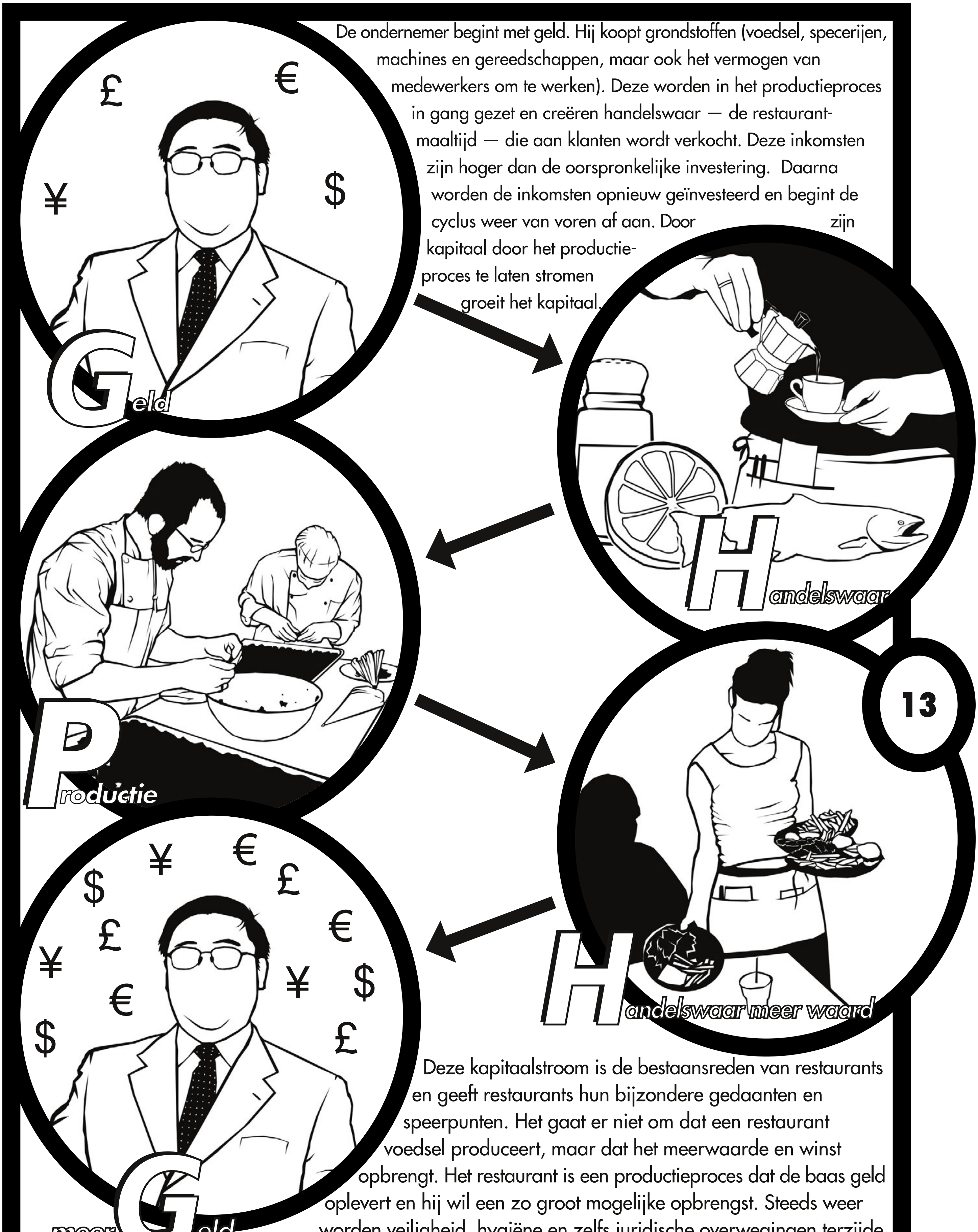




Loonkosten zijn hoog maar de moeite waard. In tegenstelling tot een blik bonen kan een kok wel geld opbrengen voor de restauranthouder. Een blik bonen komt een restaurant binnen met een waarde die gebaseerd is op de hoeveelheid werktijd die nodig was om het te produceren. Het blik bonen wordt opgebruikt en draagt de waarde over aan de soep waaraan het wordt toegevoegd. De kok daarentegen is niet opgebruikt. Een groot deel van de waarde van de soep is het werk dat de kok besteedt aan het bereiden van de soep. Medewerkers worden niet betaald op basis van hoeveel werk we doen. Ons vermogen om te werken wordt gekocht voor een bepaalde periode, en van ons wordt verwacht dat wij in die tijd werk verrichten voor de baas. Ons werk voegt waarde toe aan de maaltijd en creëert de voorwaarden waaronder die waarde kan worden omgezet in geld. Eigenlijk voegen we veel meer waarde toe aan de maaltijden die tijdens onze werktijd op het werk worden verkocht dan dat we in loon ontvangen. Deze meerwaarde is hoe een restaurant geld verdient. Door huur, belastingen, drankvergunningen en boetes verlagen verhuurders en diverse overheidsniveaus deze meerwaarde.

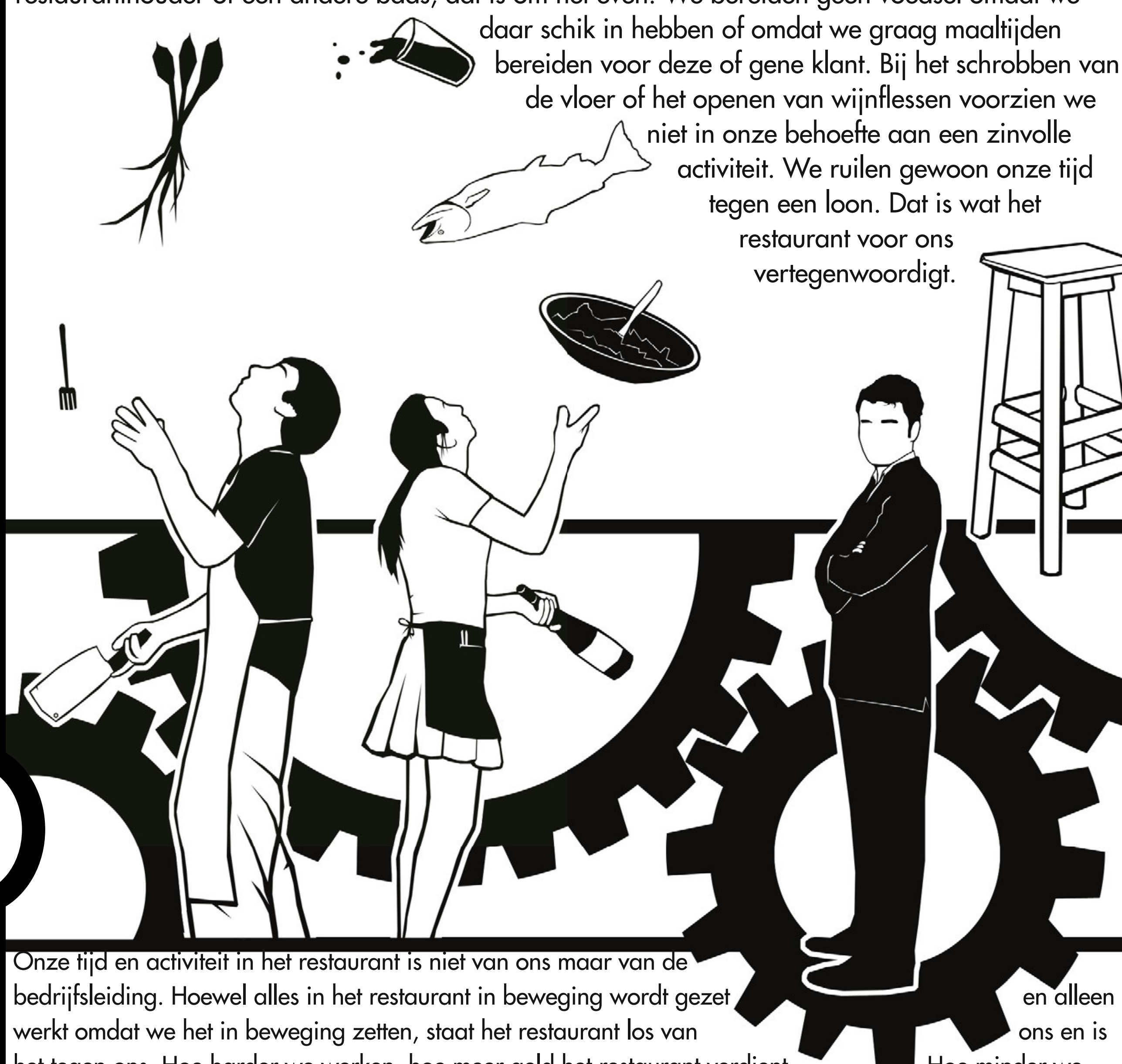


De ondernemer begint met geld. Hij koopt grondstoffen (voedsel, specerijen, machines en gereedschappen, maar ook het vermogen van medewerkers om te werken). Deze worden in het productieproces in gang gezet en creëren handelswaar — de restaurant-maaltijd — die aan klanten wordt verkocht. Deze inkomsten zijn hoger dan de oorspronkelijke investering. Daarna worden de inkomsten opnieuw geïnvesteerd en begint de cyclus weer van voren af aan. Door zijn kapitaal door het productie-proces te laten stromen groeit het kapitaal.



Deze kapitaalstroom is de bestaansreden van restaurants en geeft restaurants hun bijzondere gedaanten en speerpunten. Het gaat er niet om dat een restaurant voedsel produceert, maar dat het meerwaarde en winst opbrengt. Het restaurant is een productieproces dat de baas geld oplevert en hij wil een zo groot mogelijke opbrengst. Steeds weer worden veiligheid, hygiëne en zelfs juridische overwegingen terzijde geschoven om meer winst te kunnen maken.

Het restaurant vertegenwoordigt iets heel anders dan de werkers. Wie in een restaurant werkt doet het niet omdat ze dat willen. We worden ertoe gedwongen. We hebben geen andere manier om de kost te verdienen dan ons vermogen om werk te verkopen aan iemand anders. Aan een restauranthouder of een andere baas, dat is om het even. We bereiden geen voedsel omdat we daar schik in hebben of omdat we graag maaltijden bereiden voor deze of gene klant. Bij het schrobben van de vloer of het openen van wijnflessen voorzien we niet in onze behoefte aan een zinvolle activiteit. We ruilen gewoon onze tijd tegen een loon. Dat is wat het restaurant voor ons vertegenwoordigt.



Onze tijd en activiteit in het restaurant is niet van ons maar van de bedrijfsleiding. Hoewel alles in het restaurant in beweging wordt gezet en alleen werkt omdat we het in beweging zetten, staat het restaurant los van ons en is het tegen ons. Hoe harder we werken, hoe meer geld het restaurant verdient. Hoe minder we worden betaald, hoe meer geld het restaurant verdient. Zeer zelden kunnen restaurantwerkers het zich veroorloven om regelmatig te eten in het restaurant waar ze werken. Het is gebruikelijk voor restaurantwerkers om de hele avond borden met voortreffelijk voedsel te serveren, terwijl onze magen enkel gevuld zijn met koffie en brood. Een restaurant kan niet functioneren zonder arbeiders, maar er is een voortdurend conflict tussen de werkers en het werk. Alleen al voor onszelf opkomen betekent strijden tegen het productieproces. We komen op adem tijdens piektijden en vertragen de productie van een maaltijd. We stelen voedsel, lopen de kantjes eraf, of hangen wat rond en praten ten koste van de productie. De baas vertegenwoordigt het productieproces en ziet er voortdurend op toe dat we het naleven. We worden toegeschreeuwd als we niets doen, als we niet sneller werken dan menselijk mogelijk is of als we fouten maken die ten koste gaan van de opbrengst. We beginnen het werk en de baas te haten. De strijd tussen restaurantmedewerkers en restaurantleiding is net zo goed een onderdeel van restaurants als het eten, wijn, tafels, stoelen of de rekeninghouders.

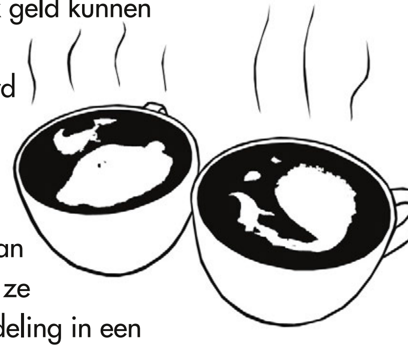
ARBEIDSDELING EN DE INZET VAN MACHINES

"Het ware gevaar is niet dat machines gaan denken als mensen, maar dat mensen gaan denken als machines."

Sydney J. Harris



Om ervoor te zorgen dat restaurants zo efficiënt mogelijk zoveel mogelijk geld kunnen verdienen, worden ze meestal op dezelfde manier georganiseerd. De taken zijn verdeeld en verschillende werknemers zijn gespecialiseerd in verschillende aspecten van het werk. Deze divisies ontwikkelen zich omdat ze ons in staat stellen om maaltijden sneller te produceren. De eerste en meest voor de hand liggende scheidslijnen zijn tussen leiding en arbeiders, en tussen "voorzijde van het huis" en "achterzijde van het huis". Naarmate de gesplitste taken meer worden verankerd, worden ze gerangschikt en geassocieerd met bepaalde soorten mensen. De arbeidsdeling in een typisch klein restaurant zou er zo uit kunnen zien:



bedrijfsleiding



DE BAAS

(Eigenaar van het restaurant. Zijn taak is ervoor te zorgen dat het restaurant geld verdient. Weet meestal veel over eten. Hij stelt het menu samen, koopt apparatuur, neemt mensen in dienst en ontslaat mensen en loopt soms rond om ervoor te zorgen dat iedereen zo hard mogelijk werkt. Het restaurant is zijn kapitaal.)

DE BEDRIJFSLEIDER

(Deze functie gaat om toezicht houden op de medewerkers. Ingaan op klachten en problemen wanneer ze zich voordoen, zodat het werkproces soepel verloopt. Vaak is ze ouder dan de andere werknemers en werkt ze al jaren in de bediening, als barbediende of kok. Hoewel ze de handhaver is van het productieproces, profiteert ze er niet direct van en is ze daarom niet zo enthousiast als de baas. Soms wordt de rol van de manager gecombineerd met die van barbediende, hoofdkelner of senior kok.)

werkers

achterzijde huis

Niet zelden bestaat de hele achterzijde van het huis uit ongedocumenteerden die zwart werken. Ze hebben geen contact met de klanten en hoeven dus niet hetzelfde te zien of dezelfde taal te spreken als de klanten.



KOK WARME KEUKEN
(Voorbereiding van warm voedsel — vooral voorgerechten. Meestal de bestbetaalde werknemer in de keuken, heeft soms een toezichthoudende rol.)



KOK KOUDE KEUKEN
(Bereidt salades, bijgerechten en desserts. Iets minder geschoold en minder betaald dan de kok warme keuken.)



PREP-KOK
(Bereidt ingrediënten voor. Maakt bulkvoedsel zoals sauzen en soepen. Brengt voedsel rond en helpt andere koks bij drukte.)



AFWASSER
(Laagste functie in het restaurant. De afwasser wast de vaat en verplaatst het. Ze hebben de meest riekende, luidste, warmste en meest fysieke baan in het restaurant. Ze worden meestal ook het slechtst betaald. De functie is meestal voorbehouden aan zeer jong of zeer oud.)

voorzijde huis

(De voorzijde van het huis wordt geacht er presentabel uit te zien en met klanten om te kunnen gaan. Zijn vaak opgeleid en hebben nutteloze hogeschooldiploma's in richtingen als "Engels", "geschiedenis" — of nog erger — "kunstgeschiedenis".)



BARBEDIENDE

(Schenkt drank voor klanten aan de bar en voor de kelners. Moet voorwenden veel af te weten van mixdranken, bieren en wijnen. Verkoopt hapjes.)



KELNERS

(Bestellingen opnemen, maaltijden serveren, betalingen doen en in de regel zoveel mogelijk verkopen. Moet voorwenden veel af te weten van de gerechten en iets over de dranken.)



GASTVROUW

(Beantwoordt de telefoon en begeleidt klanten naar een tafel. Fulltime meestal alleen nodig in grote restaurants en in kleinere restaurants in het weekend en op feestdagen. Zijn bijna altijd vrouw.)



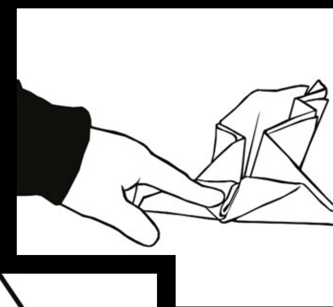
ASSISTENT-KELNER

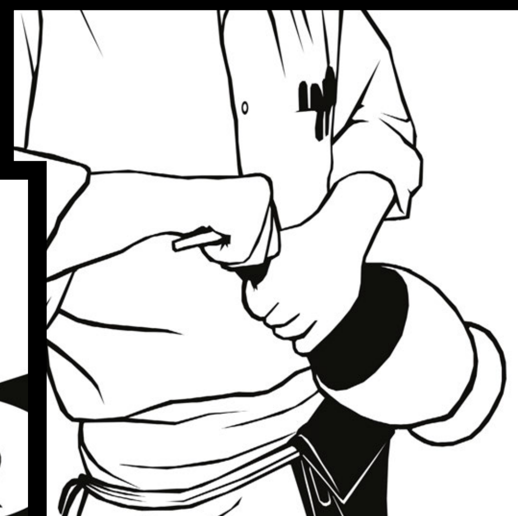
(Haalt de vuile vaat op. Maakt schoon en dekt de tafels. Doet ook wat voedsel-prep, zoals brood snijden en water schenken. Hoeft niet veel met klanten te praten.)

De assistent-kelners en gastvrouwen willen zich gewoonlijk ''opwerken'' en in de bediening komen of barbediende zijn, net zoals de afwasser kok wil worden, de prepkok kok koude keuken wil zijn en de kok koude keuken een kok warme keuken wil worden.

De feitelijke functieomschrijvingen verschillen sterk per restaurant, net als de leeftijden, geslachten en etnische groepen die ermee geassocieerd worden. Toch heeft de baas in de meeste restaurants ideeën over het soort persoon dat hij voor elke klus wil hebben. De arbeidsdeling hangt sterk samen met culturele verdelingen.

Het werkproces is opgedeeld in taken. Elk onderdeel is de verantwoordelijkheid van een andere werknemer. Het is een zeer efficiënte manier van geld verdienen. We herhalen steeds weer dezelfde specialistische taken en worden hier erg goed in. Tegelijkertijd verliest het werk elke betekenis die het ooit voor ons had. Zelfs wie besluit een baan te nemen in een restaurant (in tegenstelling tot een andere rotbaan) omdat ze interesse hebben in eten of wijn, verliest al snel die interesse. Dezelfde vijftien minuten (of anderhalf uur) lijken zich elke dag opnieuw te herhalen. Het werk wordt tweede natuur. Op een goede dag vliegen we er bijna onbewust doorheen, op een slechte dag zijn we ons pijnlijk bewust van hoe saai en zinloos het werk is.









In vergelijking met de meeste andere sectoren zijn restaurants zeer arbeidsintensief. Maar zoals het productieproces aanstuurt op een toename van de arbeidsdeling, zo neigt het er ook naar om het gebruik van machines te stimuleren. Elk modern restaurant beschikt over een aantal machines (fornuizen, koelkasten, koffiezetapparaten, enz.), maar er is een duidelijke tendens om de inzet van machines op te voeren. Een kok kan makkelijk theewater op het fornuis koken, maar het is sneller en gemakkelijker om een machine met ten alle tijde bijna kokend water gereed te hebben. Een kelner kan bestellingen opschrijven en aan de keuken overhandigen, maar diezelfde kelner kan nog veel meer bestellingen opnemen, in minder tijd, als hij ze niet hoeft op te schrijven en naar de keuken te brengen, maar ze gewoon op een beeldscherm invoert en zo naar de keuken verzendt.



Niet zelden raken we gehecht aan de gereedschappen waarmee we werken.
We houden van een goede kurkentrekker, een goede spatel of een mooi scherp mes omdat ze ons werk een beetje makkelijker maken. We haten het als de computer vastloopt, omdat we dan alles met de hand moeten doen. Of ze nu goed werken of niet, machines leggen ons een arbeidsritme op. De taak van het bereiden van een bepaalde entrée kan worden bepaald door hoe lang de oven nodig heeft om een ingrediënt te bakken, hoe lang de magnetron nodig heeft om een ander ingrediënt te garen. Zelfs bij haast moeten we wachten op de creditcardmachine die langzaam de rekening print. Op een goede dag merken we de machines in een restaurant niet op. Op een slechte dag brengen we de hele avond vloekend door.



Hoe groter het restaurant, hoe meer het werkproces meestal is opgedeeld, en hoe sterker de neiging is om machines te gebruiken voor taken die voorheen door mensen werden gedaan. In een klein restaurant kunnen de functies van kelner, barbediende, assistent-kelner en gastvrouw worden samengevoegd In een heel groot restaurant kunnen de taken van de kelner worden verdeeld over twee of drie verschillende functies. Evenzo is het gebruik van machines ter vervanging van menselijke taken in kleinere restaurants meestal beperkt en omvangrijker in grotere restaurants met meer kapitaal.



Machines worden niet gebruikt om ons werk gemakkelijker te maken. Ze worden gebruikt als een methode om de productiviteit van een werknemer in een bepaalde tijd op te voeren. De eerste restaurants die een nieuwe machine introduceren zijn heel winstgevend, in staat zijn om (naar de maatstaven van de branche) bovengemiddeld efficiënt te produceren.. Tegelijkertijd brengen de machines (zoals het eten of de specerijen) geen geld op voor het restaurant — alleen de medewerkers doen dit. Naarmate nieuwe machines meer worden ingezet, wordt het steeds inefficiënter om er niet een te hebben. De machines vervangen menselijke taken. Ze worden weer een schakel in de keten van taken. Wij hebben niet minder werk te doen. Wij hebben gewoon een kleiner takenpakket uit te voeren en vaker. Ons werk wordt nog specialistischer en repetitiever. En we worden boos op de machines als ze hun deel van het werk niet doen. Onze activiteit op het werk is gereduceerd tot een zodanig mechanisch niveau, dat we in conflict kunnen komen met de machines.



Het restaurant is op haar beurt een klein deel van de arbeidsdeling binnen de economie. Het proces om voedsel op tafel te krijgen wordt opgedeeld. Het restaurant is slechts het laatste deel van het proces waarbij het voedsel wordt bereid en verkocht aan klanten. Het rauwe vlees en vis, het ingeblikte voedsel de specerijen, de tafels, stoelen, servetten en schorten komen allemaal in het restaurant terecht als eindproducten van andere bedrijven. Ze worden geproduceerd door werknemers in een vergelijkbaar productieproces en onder vergelijkbare omstandigheden. Als restaurantwerkers zijn wij van deze werknemers afgesneden. Wij zien de verkoopmedewerker van het wijndistributiebedrijf alleen als hij de wijn komt proeven met de baas en de bezorger voor het wasserijbedrijf zien we alleen als hij de zakken servetten en tafelkleden komt ophalen of afleveren.



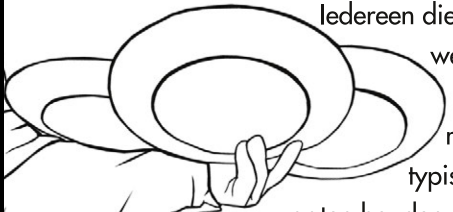
INTENSITEIT EN STRESS

"Als je niet tegen de hitte kunt, verdwijn dan uit de keuken."

Harry S. Truman

Een restaurant verschilt van andere industrieën omdat zijn product niet echt kan worden opgeslagen en later verkocht. In tegenstelling tot een autofabriek of bouwplaats produceert een restaurant een maaltijd die binnen enkele minuten na de productie moet worden geconsumeerd, en anders niet kan worden verkocht. Dit betekent dat het werkritme niet gelijkmatig is. Het komt in golven van drukte, met tussendoor rustige momenten. Restaurantwerkers zijn óf verveeld, óf gestrest. We proberen druk te lijken met niets doen of proberen niet hopeloos achter te raken en doen tien dingen tegelijk.





Iedereen die in een restaurant werkt wordt onder druk gezet om harder en sneller te werken. De baas heeft er belang bij om meer werk te halen uit hetzelfde aantal werknemers of om dezelfde hoeveelheid werk uit minder werknemers te krijgen. We worden tot belachelijke extremen gedreven. Tijdens typische piektijden zie je een kok friet bakken, een biefstuk op de grill in de gaten houden, wachten op de soep in de magnetron, pasta koken, saus opwarmen in een pan en wat groenten kruiden — allemaal tegelijk. Tegelijkertijd stopt een kelner met vier koffie en een dessertmenu voor de ene tafel en neemt een borrelbestelling op van een andere tafel en zegt ze tegen nog twee tafels dat ze er binnen een minuut zal zijn. We worden onder druk gezet om steeds meer en preciezere taken tegelijk en snel achter elkaar uit te voeren, en worden toegeschreeuwd wanneer we het niet goed doen. Het enige dat werkers van bijna elk restaurant gratis krijgen is koffie, wat ons helpt om het krankzinnige tempo van het werk tijdens piektijden bij te houden. Het tempo wordt bepaald door de hoeveelheid werk die moet worden verzet. We moeten ons aan dit tempo aanpassen, of we nu ziek zijn, een kater hebben, moe zijn of gewoonweg afgeleid en aan iets anders denken. We lijmen opgelopen wondjes dicht en gaan door.



De stress van piektijden krijgt iedereen in een restaurant te pakken. Bijna alle werkers laven zich, achter de rug van de baas om, aan de wijn, whiskey en tequila. Het is gebruikelijk dat medewerkers direct na het werk zich bezatten of een joint opsteken. Na een reguliere avond is iedereen uitgeput. Op weg naar huis merken we dat onze rug, knieën of vingers pijn doen. Als we gaan slapen hopen we niet te dromen dat we een bestelling vergeten of getrakteerd worden op een tirade van de baas.



FOOIEN

"Voor vrouwen zonder hoger diploma ligt de functie van serveerster het meest voor de hand. Het is de enige baan die iedere vrouw kan krijgen waarvan ze kan leven."

Mr. White
(in de film "Reservoir Dogs")

Veel restaurantwerkers krijgen fooien. Dit betekent dat een deel van ons loon rechtstreeks wordt betaald door de baas en een deel door de klant. Functies met een fooi zijn vaak de beter betaalde banen in het restaurant. Dit creëert voor sommige mensen een vals verband tussen fooien en een goed salaris. De fooi is een beloningsstructuur die door de baas is opgezet voor zeer specifieke doeleinden.





Restaurants kunnen niet produceren in eenzelfde lopendeband-ritme als sommige andere industrieën, omdat maaltijden meteen genuttigd moeten worden. Het grootste deel van een maaltijd kan zelfs pas beginnen als er een koper klaarzit in het restaurant. Dit betekent dat de ups en downs van reguliere bedrijven restaurants bijzonder hard treffen. Wanneer medewerkers in fooien krijgen uitbetaald, is ons loon gebonden aan de verkoop. Dit betekent dat de baas bij goede zaken iets minder winst maakt dan wanneer hij ons een regelmatig loon zou uitbetalen, omdat onze lonen iets hoger zijn. Als de zaken slecht gaan verdient hij iets meer omdat onze lonen lager liggen. Het is een manier om een deel van de risico's van ondernemerschap over te hevelen van baas naar werknemers.

Belangrijker nog is dat de werkers van wie het loon grotendeels uit fooien bestaat met sterke tegenstrijdige belangen te maken hebben. Kelners (die meestal fooien krijgen) houden niet meer van werken dan koks (die meestal geen fooien krijgen). Het werk is voor beiden net zo betekenisloos, stressvol en vervreemdend. Tegelijkertijd ontvangen koks hetzelfde loon — of de zaken nu goed of slecht gaan. Ze moeten enkel harder werken wanneer de zaken goed gaan. Kelners krijgen meer als het goed gaat en hebben er daarom belang bij om zichzelf en andere medewerkers aan te sporen — wat de baas natuurlijk ook meer geld oplevert. Dit systeem van fooien zien we in de hele economie terug. De pensioenen van staalarbeiders zijn gekoppeld aan de bedrijfsaandelen. Werknemers in een koffiebar krijgen aandelen in het bedrijf waarvoor ze werken.



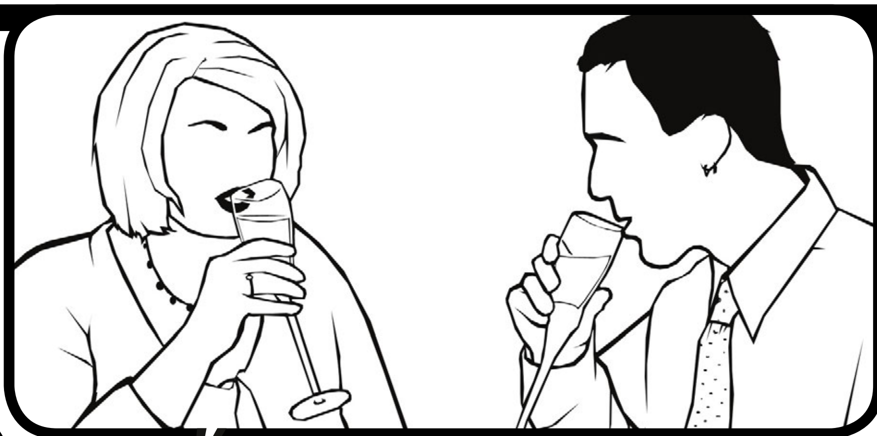
Fooien versterken ook de arbeidsdeling. Fooien vloeien meestal van boven naar beneden. De klant heeft een zekere mate van macht over de kelner, omdat deze kan besluiten om minder of meer fooi te geven. Het is niet ongewoon dat een yup er goed voor gaat zitten, naar de rekening kijkt en dan naar de kelner, en geniet van het moment van macht. Aan het eind van de avond geeft de kelner dan de fooien aan andere medewerkers, zoals de assistent-kelner of gastvrouw. Ook hij kan, zij het binnen bepaalde grenzen, minder of meer fooi geven. De fooienstroom die van boven naar beneden loopt versterkt de hiërarchie in het restaurant. Dit systeem van fooien wordt verzacht als er met een gezamenlijke pot wordt gewerkt.



KLANTEN

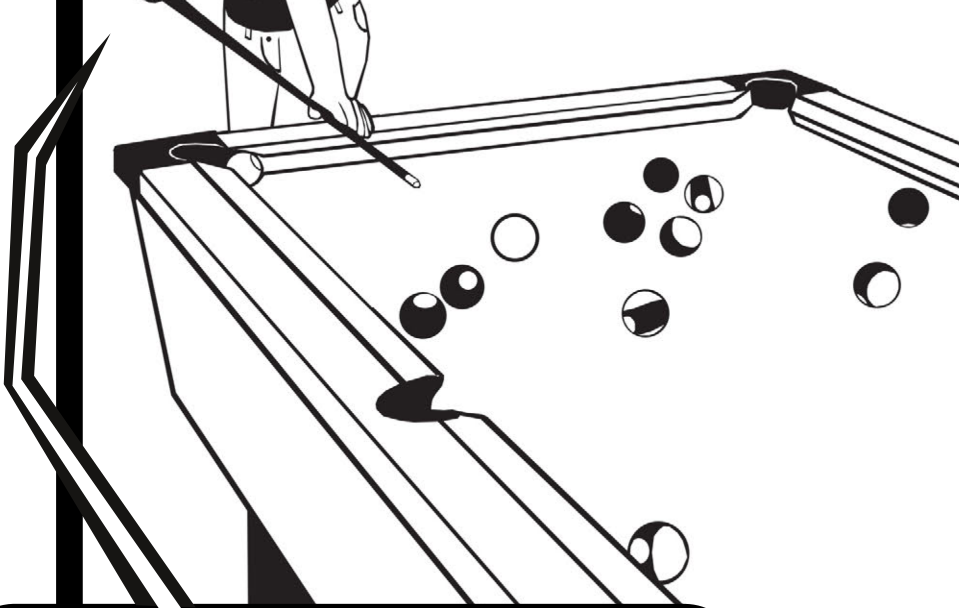
"De klant heeft altijd gelijk."

H. Gordon Selfridge





De meeste werknemers in de horeca haten de klanten. Wanneer we mensen tegenkomen die in de horeca werken, kunnen we urenlang verhalen over klanten uitwisselen.

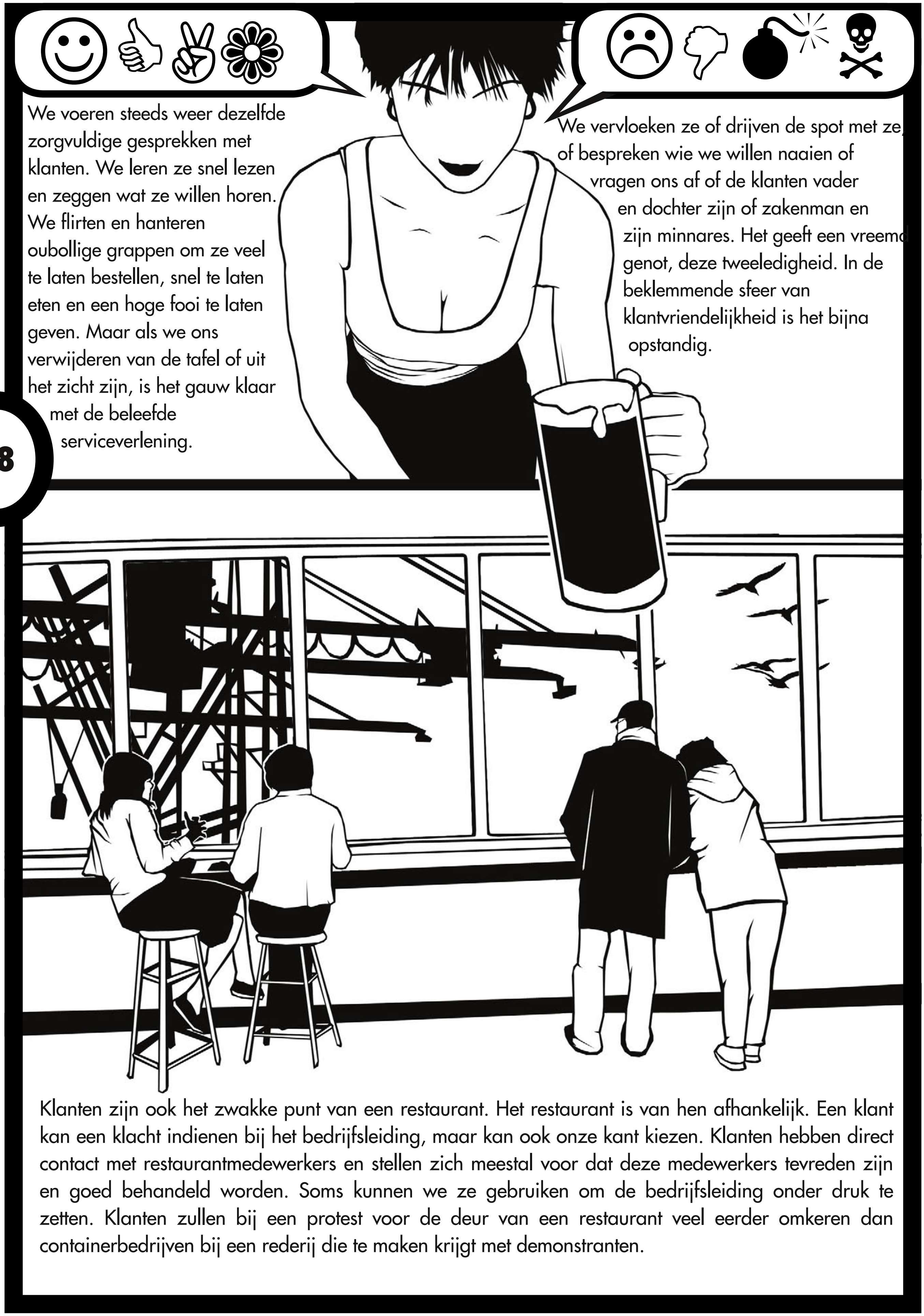






In de meeste restaurants kunnen de werknemers het zich niet veroorloven het restaurant regelmatig te bezoeken. Dit betekent dat we meestal mensen bedienen die beter af zijn dan wij, zelfs als het niet per se rijke klootzakken zijn. Dit is slechts één oorzaak voor de wrok tegenover klanten. Klanten kunnen evengoed mensen uit de arbeidersklasse zijn met banen net zo vervreemdend en ellendig als restaurantwerk. Zelfs iemand die 60 uur per week als kelner werkt kan uit eten gaan in een restaurant en zich als een klootzak gedragen. De klasse-achtergrond van de klanten weegt minder dan hun positie als klant in een restaurant.


Klanten zijn de kopers. Ze denken dat ze goed eten en goede serviceverlening kopen. Wat ze vaker krijgen is de gelijkenis van goed eten en goede bediening. Restaurantmaaltijden zijn zelden zo vers of schoon als zelfgemaakte gerechten. De luidruchtige, onaangename klant krijgt zijn koffie caffeïnevrij bijgevuld. We zullen klanten vertellen dat iets op is als we te druk zijn om het gevraagde te serveren. We bevelen gerechten aan die het duurst zijn of het gemakkelijkst te bereiden.
Klanten zijn niet bekend met het productieproces. Een groot deel van de taak van het bedienend personeel is hen efficiënt in te passen in dit proces. We worden goed in hen te laten bestellen, laten eten en laten betalen wanneer wij dat willen. De beste kelners zijn degenen die een grote hoeveelheid tafels in één keer kunnen eten en drinken kunnen laten bestellen, klanten snel kunnen laten eten en rap laten betalen en ze te laten denken dat ze in hun eigen tempo bestellen, eten en betalen. Dit is mogelijk omdat de hele maaltijd gestroomlijnd is met een beperkt aantal opties. Als ze hun maaltijd op een speciale manier willen, of als ze niet bereid zijn te bestellen of te betalen wanneer we bij hun tafel staan, bezorgen ze ons meer werk. We beginnen niet helemaal onnauwkeurige vooroordelen te ontwikkelen o basis van welk soorten klanten moeilijk in het ritme van de productie zullen passen zijn of welke klanten een goede fooi zullen geven. Ouderen en kinderen zijn lastig. Buitenlandse toeristen en zakenmensen geven lage fooien. Bouwvakkers en natuurlijk restaurantwerkers geven over het algemeen een goede fooi.
Klanten hebben veel macht over restaurantwerkers — en niet alleen als het om de fooi gaat. Een negatieve opmerking kan ons een grote uitbrander opleveren. Een ernstige klacht bij de bedrijfsleider zou ons ontslag kunnen betekenen. De ongelijke macht is zodanig dat klanten zich soms voordoen als kleine bazen. Ze kunnen veeleisende, grove, onbeleefde, dronken klootzakken zijn, maar we moeten beleefd blijven en het is onze taak om ze tevreden te stellen. We haten hen om hun macht over ons. Ze maken deel uit van het controleapparaat van het restaurant.


We voeren steeds weer dezelfde zorgvuldige gesprekken met klanten. We leren ze snel lezen en zeggen wat ze willen horen. We flirten en hanteren oubollige grappen om ze veel te laten bestellen, snel te laten eten en een hoge fooi te laten geven. Maar als we ons verwijderen van de tafel of uit het zicht zijn, is het gauw klaar met de beleefde serviceverlening.
We vervloeken ze of drijven de spot met ze, of bespreken wie we willen naaien of vragen ons af of de klanten vader en dochter zijn of zakenman en zijn minnares. Het geeft een vreemd genot, deze tweeledigheid. In de beklemmende sfeer van klantvriendelijkheid is het bijna opstandig.
Klanten zijn ook het zwakke punt van een restaurant. Het restaurant is van hen afhankelijk. Een klant kan een klacht indienen bij het bedrijfsleiding, maar kan ook onze kant kiezen. Klanten hebben direct contact met restaurantmedewerkers en stellen zich meestal voor dat deze medewerkers tevreden zijn en goed behandeld worden. Soms kunnen we ze gebruiken om de bedrijfsleiding onder druk te zetten. Klanten zullen bij een protest voor de deur van een restaurant veel eerder omkeren dan containerbedrijven bij een rederij die te maken krijgt met demonstranten.

DWANG EN COMPETITIE

"We lopen tegen de ordehandhavers op, maar we blijven ook op een alledaagser niveau tegen elkaar oplopen. Dit is de realiteit van het kapitalisme."

Dominque Karamazov

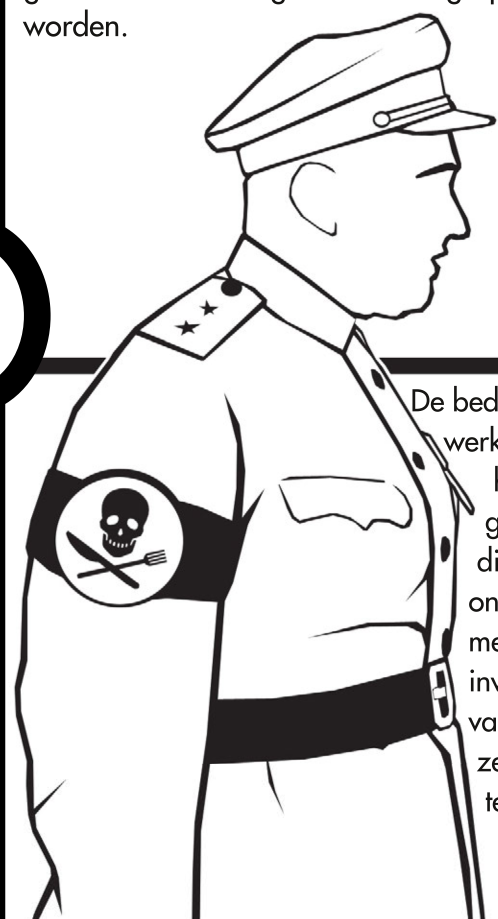




In een restaurant gebeurt het letterlijk. Als we rondlopen en tien dingen tegelijk proberen te doen, zullen we tegen elkaar oplopen. Hoe meer mensen op een bepaald moment in het restaurant geplaatst kunnen worden, hoe hoger de opbrengst voor de baas zal uitvallen. Daardoor bestaat de neiging in de eetruimte, met uitzondering van de beste restaurants, de tafels dicht bij elkaar te plaatsen en de keuken en de werkplekken voor de assistent-kelners en kelners zo klein mogelijk te houden. De botsingen en de kans op vallende borden of dat iemand zich bezeerd neemt toe. We zitten voortdurend op elkaars lip — of we dit nu leuk vinden of niet.



De baas zet een restaurant op om geld te verdienen. Maar de werkers, die essentieel zijn voor het productieproces, staan er vijandig tegenover. Dit betekent dat om de productie op peil te houden medewerkers voortdurend gedwongen, gecontroleerd en tegen elkaar uitgespeeld moeten worden.



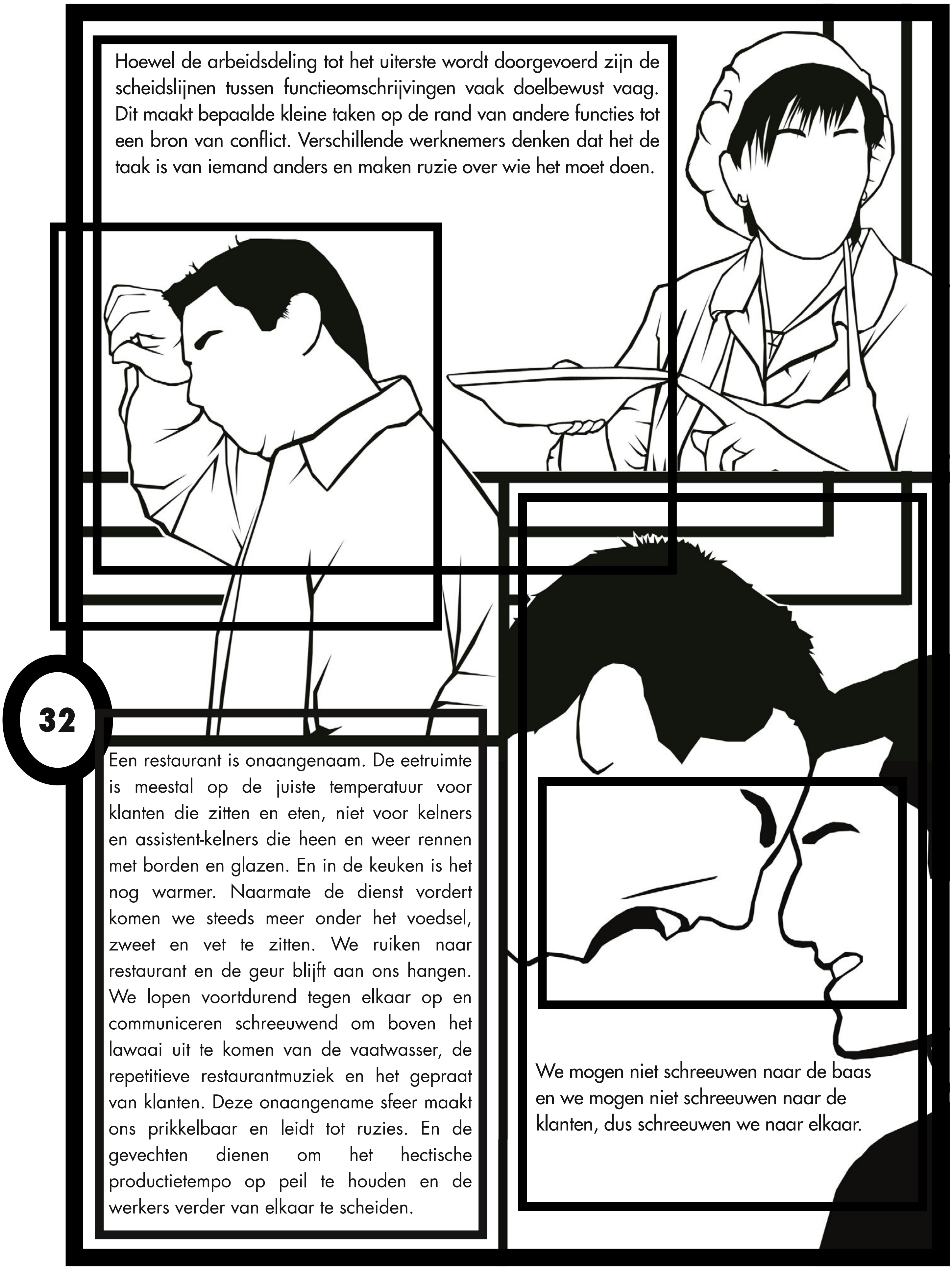
De bedrijfsleiding ziet er voortdurend op toe dat we ons werk doen. De baas of de bedrijfsleider is aanwezig, en gebiedt ons harder, sneller en meer te werken... Zo niet, dan kan je baan in gevaar komen. Afhankelijk van de grootte van het restaurant kan dit even persoonlijk zijn als een misbruik plegende vader of zo onpersoonlijk als in een politiestaat. Ze gaan er (terecht) vanuit dat medewerkers stelen als niemand kijkt en doen voortdurend inventariscontroles op alles wat waardevol is. Ze maken gebruik van reactieformulieren, strategisch geplaatste spiegels en soms zelfs van verborgen camera's en spionnen om dit toezicht in stand te houden. We worden voortdurend gecontroleerd, overzien en bedreigd. De werktijd in een gemiddeld restaurant verloopt totalitair.



Het hele restaurant is ingericht om medewerkers tegen elkaar uit te spelen. Het begint met de verdeling tussen de voorzijde en achterzijde van het huis. Terwijl de keukenwerkers meestal geen prikkel hebben om sneller te gaan werken en geen contact hebben met klanten, ontvangen kelners meestal de fooien en praten ze voortdurend met klanten. Dit betekent dat de kelner de koks moet controleren om er zeker van te zijn dat hun eten op tijd is, zonder dat de klant de problemen opmerkt. Een bron van eindeloze conflicten. De fundamentele arbeidsdeling hangt vaak samen met cultuur- en taalverschillen, wat kan leiden tot allerlei misverstanden en vooroordelen, die de medewerkers verder zullen verdelen. De barman maakt impliciet racistische opmerkingen over hoe de mensen uit het land waar de koks vandaan komen lui zijn of dom en de koks vinden het niks dat de barman homoseksueel is.



Behalve de voor- en achterzijde van het huis is er ook een boven- en onderkant. De medewerkers die meer verdienen en meer geschoold werk doen kijken neer op de anderen, commanderen ze soms rond of behandelen ze als kinderen. De assistent-kelners en afwassers storen zich aan de medewerkers die meer geld verdienen dan zij en willen vooruitkomen. Vooral onder de bediening bevordert de bedrijfsleiding een sfeer van competitie. We vergelijken hoeveel we aan het eind van de nacht hebben verkocht en proberen meer van deze of die wijn of dat voorgerecht te verkopen. Op een rustige avond proberen we de gastvrouw klanten naar onze afdeling te laten sturen. Op een drukke avond proberen we haar "probleemtafels" naar andere afdelingen te sturen.


Hoewel de arbeidsdeling tot het uiterste wordt doorgevoerd zijn de scheidslijnen tussen functieomschrijvingen vaak doelbewust vaag. Dit maakt bepaalde kleine taken op de rand van andere functies tot een bron van conflict. Verschillende werknemers denken dat het de taak is van iemand anders en maken ruzie over wie het moet doen.
Een restaurant is onaangenaam. De eetruimte is meestal op de juiste temperatuur voor klanten die zitten en eten, niet voor kelners en assistent-kelners die heen en weer rennen met borden en glazen. En in de keuken is het nog warmer. Naarmate de dienst vordert komen we steeds meer onder het voedsel, zweet en vet te zitten. We ruiken naar restaurant en de geur blijft aan ons hangen. We lopen voortdurend tegen elkaar op en communiceren schreeuwend om boven het lawaai uit te komen van de vaatwasser, de repetitieve restaurantmuziek en het gepraat van klanten. Deze onaangename sfeer maakt ons prikkelbaar en leidt tot ruzies. En de gevechten dienen om het hectische productietempo op peil te houden en de werkers verder van elkaar te scheiden.
We mogen niet schreeuwen naar de baas en we mogen niet schreeuwen naar de klanten, dus schreeuwen we naar elkaar.



HOE EEN RESTAURANT WORDT ONTMANTELD

"Het communisme is voor ons niet een te vestigen orde, een ideaal waaraan de werkelijkheid zich moet aanpassen. Wij noemen het communisme de echte beweging die de huidige stand van zaken afschaft. De omstandigheden van deze verplaatsing vloeien voort uit de ruimtes die nu bestaan."

Karl Marx

WAT DE WERKER WIL

"Niets is vreemder aan een staking dan diens doel."

François Martin





Op enkele uitzonderingen na willen restaurantwerkers bovenal één ding: niet langer werknemer zijn in een restaurant.



Het betekent niet dat we werkloos willen zijn. Het betekent dat restaurantwerk een vervreemdende en erbarmelijke manier is om de kost te verdienen. We zijn gedwongen er te zijn. Werk voelt niet als een deel van ons leven. We voelen ons pas onszelf als we niet aan het werk zijn.





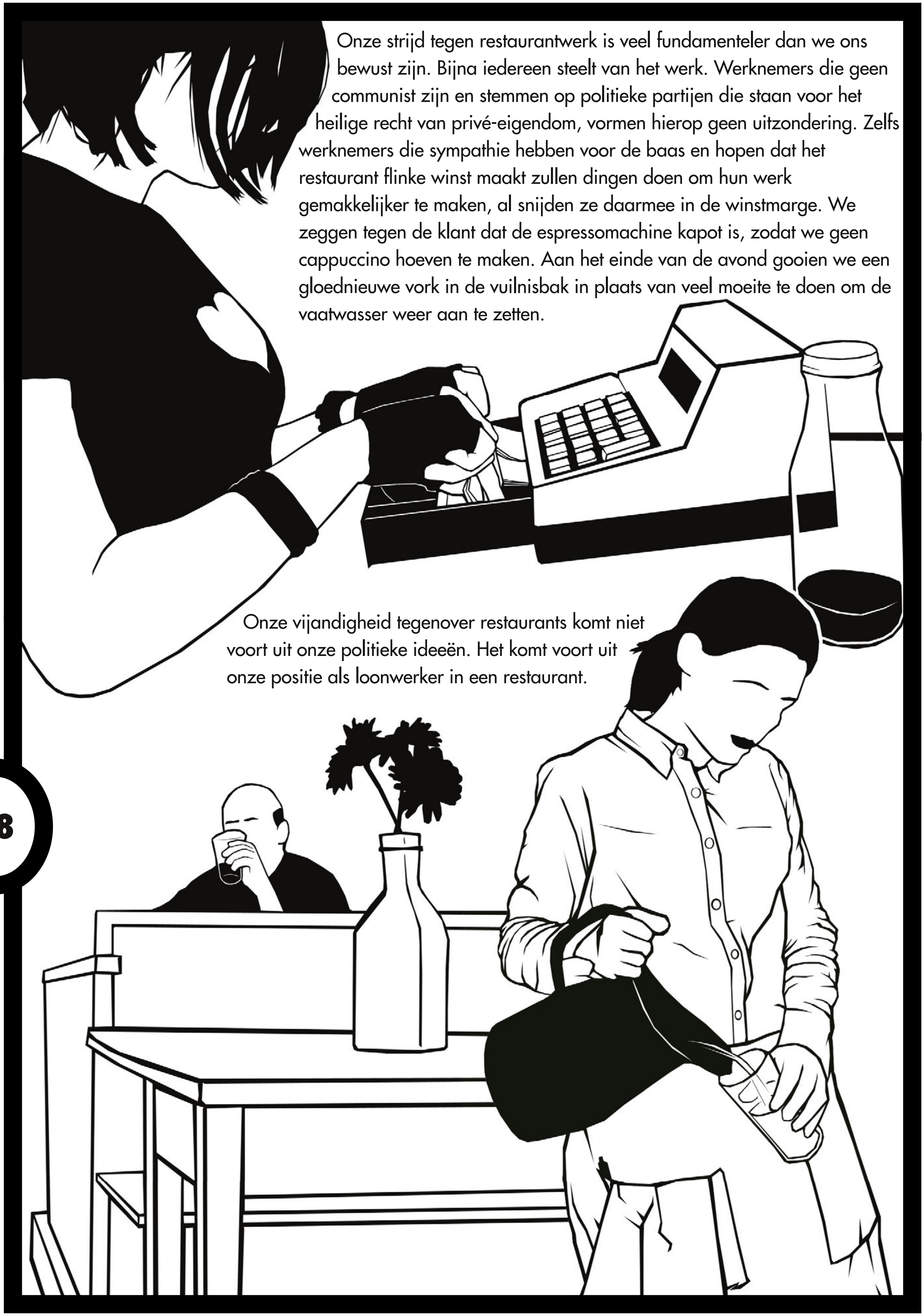
Dat restaurantwerkers hun werk haten is zo vanzelfsprekend dat het een cliché is geworden. In de meeste restaurants vind je mensen die "niet echt restaurantmedewerker zijn". Het zijn acteurs, schrijvers, musici of grafisch ontwerpers. Ze werken in een restaurant totdat ze wat geld kunnen sparen en een eigen bedrijf kunnen beginnen, of totdat ze een schooldiploma hebben en een "echte baan" vinden. Een manier om aan het werk te ontsnappen is ermee op te houden, in de hoop dat het bij een ander restaurant beter wordt. Restaurantwerk kent een zeer hoog verloop. Vaak werkt het merendeel van de medewerkers er slechts enkele maanden. Natuurlijk, wat onze illusies ook zijn, de meesten van ons gaan gewoon van restaurantbaan naar restaurantbaan, van bistro naar bar en van grill naar lounge, café of eetcafé.

Dat betekent niet dat we niet trots zijn. Iedereen die gedwongen wordt om repetitief werk te doen, moet enige interesse hebben in de taak om niet gek te worden. Iedereen die lang genoeg in een restaurant werkt zal trots zijn op de kennis die ze hebben opgedaan over eten, wijn en menselijk gedrag. Maar afgezien van een handvol chef-koks in dure restaurants zijn de enige mensen die trots zijn op hun functie als restaurantwerker, de schoothondjes van de baas, en die meestal worden gemeden door de rest van de werkers.



Maar het verwerpen van onze situatie als restaurant-bediende is niet zomaar een bewuste voorkeur. Vaak raken de werkers die de hoogste verwachtingen hebben, die het meest geïnteresseerd zijn in de voedselservice-industrie, of die de minste weerzin hebben voor het werk, in ernstige conflicten terecht met de baas. Ze hebben grotere illusies en een grotere verbazing en verontwaardiging wanneer ze in contact komen met de ellendige realiteit van het restaurant. Een restaurant is een saai, oncomfortabel, stressvol, repetitief, vervreemdend, hiërarchisch apparaat gericht op het wegpompen van de meerwaarde. Zelfs de onderdanige kelner die de baas voortdurend complimenten maakt en suggesties doet om het restaurant te verbeteren zal op een dag in een verhitte discussie opstappen, wanneer de baas hem schaamteloos als een ondergeschikte behandelt. Ironisch genoeg zijn het vaak degenen die openlijk de miserabele positie herkennen waarin ze zich bevinden die het langste een restaurantbaan hebben.

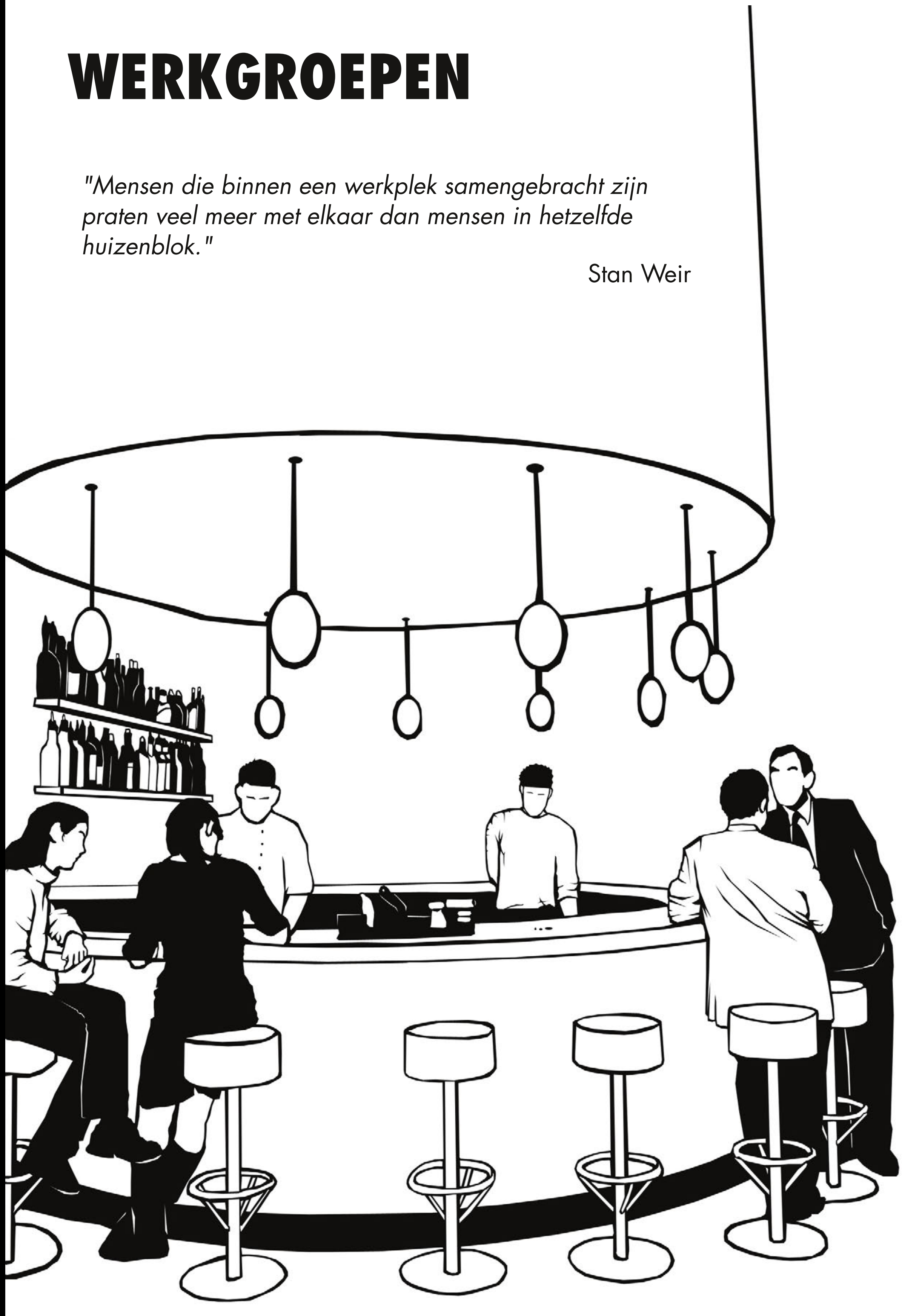


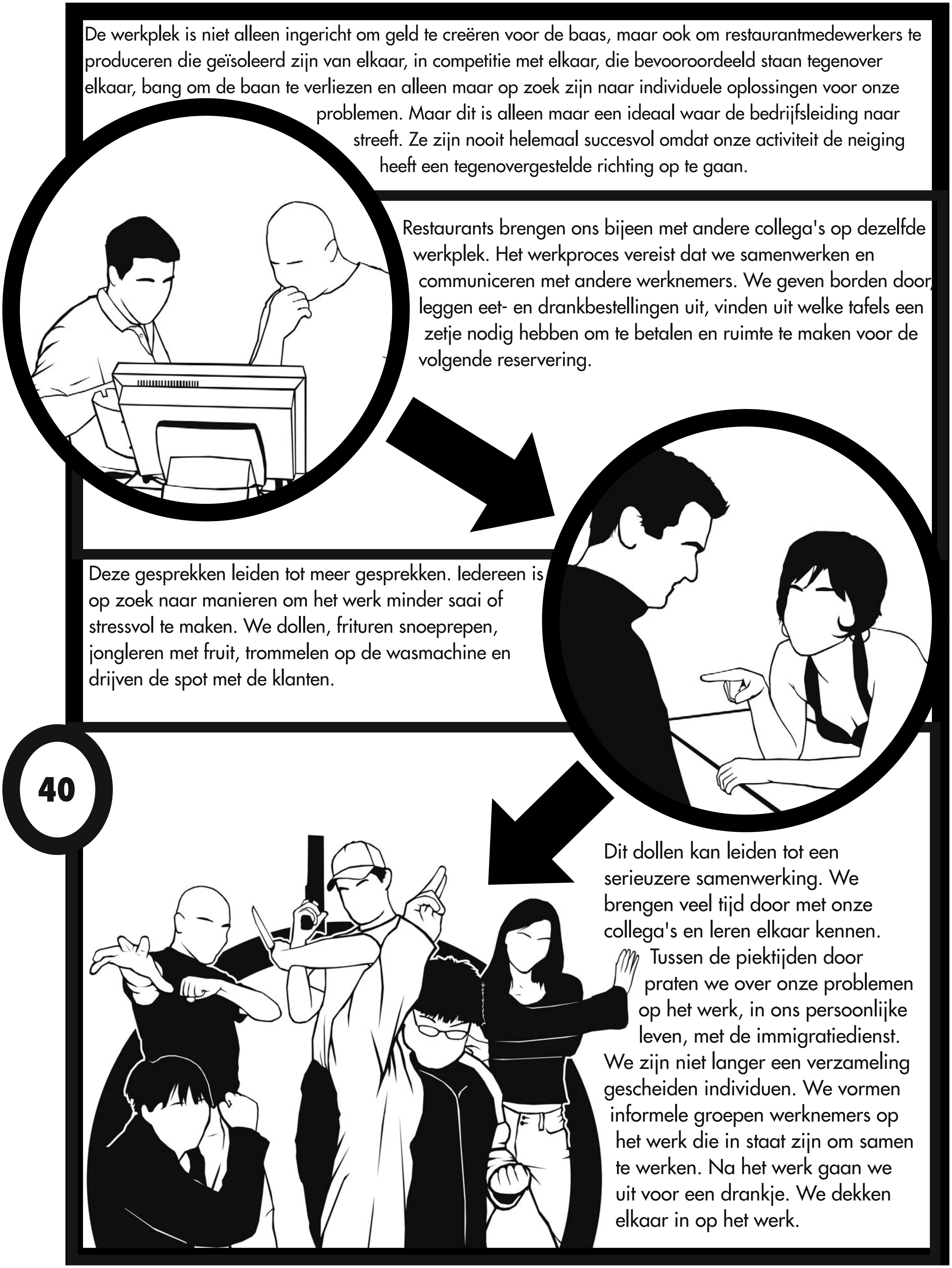

Onze strijd tegen restaurantwerk is veel fundamenteler dan we ons bewust zijn. Bijna iedereen steelt van het werk. Werknemers die geen communist zijn en stemmen op politieke partijen die staan voor het heilige recht van privé-eigendom, vormen hierop geen uitzondering. Zelfs werknemers die sympathie hebben voor de baas en hopen dat het restaurant flinke winst maakt zullen dingen doen om hun werk gemakkelijker te maken, al snijden ze daarmee in de winstmarge. We zeggen tegen de klant dat de espressomachine kapot is, zodat we geen cappuccino hoeven te maken. Aan het einde van de avond gooien we een gloednieuwe vork in de vuilnisbak in plaats van veel moeite te doen om de vaatwasser weer aan te zetten.
Onze vijandigheid tegenover restaurants komt niet voort uit onze politieke ideeën. Het komt voort uit onze positie als loonwerker in een restaurant.

WERKGROEPEN

"Mensen die binnen een werkplek samengebracht zijn praten veel meer met elkaar dan mensen in hetzelfde huizenblok."

Stan Weir




De werkplek is niet alleen ingericht om geld te creëren voor de baas, maar ook om restaurantmedewerkers te produceren die geïsoleerd zijn van elkaar, in competitie met elkaar, die bevooroordeeld staan tegenover elkaar, bang om de baan te verliezen en alleen maar op zoek zijn naar individuele oplossingen voor onze problemen. Maar dit is alleen maar een ideaal waar de bedrijfsleiding naar streeft. Ze zijn nooit helemaal succesvol omdat onze activiteit de neiging heeft een tegenovergestelde richting op te gaan.
Restaurants brengen ons bijeen met andere collega's op dezelfde werkplek. Het werkproces vereist dat we samenwerken en communiceren met andere werknemers. We geven borden door, leggen eet- en drankbestellingen uit, vinden uit welke tafels een zetje nodig hebben om te betalen en ruimte te maken voor de volgende reservering.
Deze gesprekken leiden tot meer gesprekken. Iedereen is op zoek naar manieren om het werk minder saai of stressvol te maken. We dollen, frituren snoeprepen, jongleren met fruit, trommelen op de wasmachine en drijven de spot met de klanten.
Dit dollen kan leiden tot een serieuzere samenwerking. We brengen veel tijd door met onze collega's en leren elkaar kennen. Tussen de piektijden door praten we over onze problemen op het werk, in ons persoonlijke leven, met de immigratiedienst. We zijn niet langer een verzameling gescheiden individuen. We vormen informele groepen werknemers op het werk die in staat zijn om samen te werken. Na het werk gaan we uit voor een drankje. We dekken elkaar in op het werk.
40

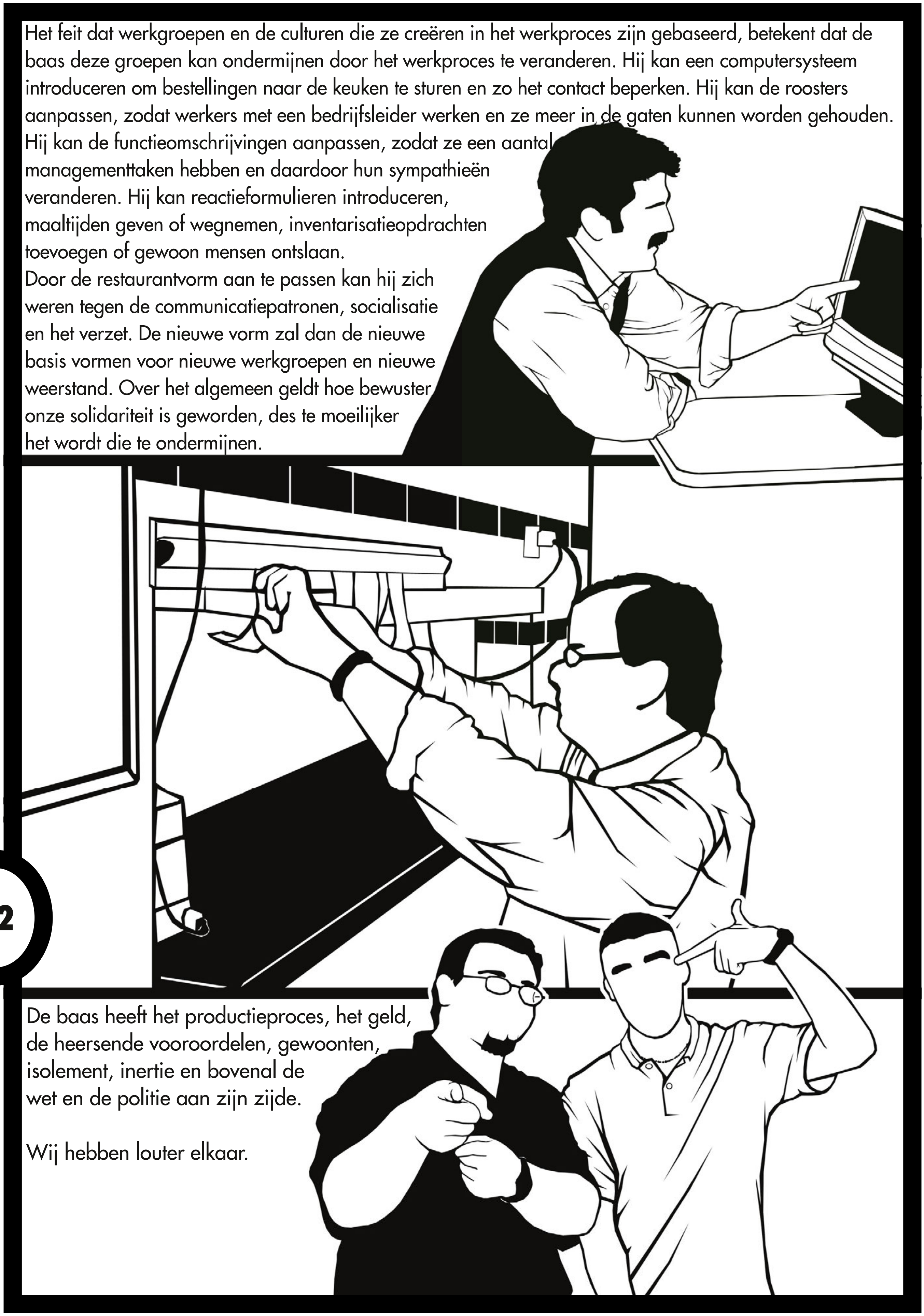
Dit soort werkgroepen bepalen de heersende werkcultuur binnen het restaurant. Als we zwak zijn, kan de cultuur van het restaurant vrij dicht in de buurt komen van het ideaal van beschaafde, gescheiden individuen, en is het werk absoluut ellendig. In dit geval kan ons verlangen om aan het werk te ontsnappen ook een verlangen zijn om aan onze collega's te ontsnappen. Als we sterk zijn, kunnen we het werk veel minder ellendig maken. Als de baas afwezig is zullen de koks eten klaarmaken voor het personeel aan de voorzijde en zullen ze drankjes stelen voor de keuken.
We waarschuwen elkaar wanneer de bedrijfsleider langskomt en drijven de spot met ze in hun afwezigheid.



Omdat de werkgroepen in het werkproces zijn opgenomen zijn het de werkers die het voortouw nemen in hun vorming en de werkcultuur bepalen, meestal degenen die het werkproces het beste kennen. Dit kunnen de mensen zijn die het langst in een restaurant hebben gewerkt of de mensen die het langst in de foodservice-industrie hebben gewerkt. Vaak is het beste moment om een gezonde dosis cynisme bij een collega aan te wakkeren is meestal wanneer je ze inwerkt.



De lijm die deze informele werkgroepen bijeenhoudt is een strijd tegen het werk. Wanneer we dollen als we aan het werk zouden moeten zijn, als we schelden over de baas, als we de kantjes eraf lopen om het werk gemakkelijker te maken of als we samen van de werkplek stelen creëren we vertrouwen, medeplichtigheid en een cultuur van elkaar indekken. Deze gemeenschap van strijd gaat ten koste van de winst, maar heeft ook de neiging om de door het productieproces gecreëerde verdelingen en hiërarchieën te doorbreken. Het vormt de basis voor een bredere strijd tegen de bedrijfsleiding.


Het feit dat werkgroepen en de culturen die ze creëren in het werkproces zijn gebaseerd, betekent dat de baas deze groepen kan ondermijnen door het werkproces te veranderen. Hij kan een computersysteem introduceren om bestellingen naar de keuken te sturen en zo het contact beperken. Hij kan de roosters aanpassen, zodat werkers met een bedrijfsleider werken en ze meer in de gaten kunnen worden gehouden. Hij kan de functieomschrijvingen aanpassen, zodat ze een aantal managementtaken hebben en daardoor hun sympathieën veranderen. Hij kan reactieformulieren introduceren, maaltijden geven of wegnemen, inventarisatieopdrachten toevoegen of gewoon mensen ontslaan.
Door de restaurantvorm aan te passen kan hij zich weren tegen de communicatiepatronen, socialisatie en het verzet. De nieuwe vorm zal dan de nieuwe basis vormen voor nieuwe werkgroepen en nieuwe weerstand. Over het algemeen geldt hoe bewuster onze solidariteit is geworden, des te moeilijker het wordt die te ondermijnen.
De baas heeft het productieproces, het geld, de heersende vooroordelen, gewoonten, isolement, inertie en bovenal de wet en de politie aan zijn zijde.
Wij hebben louter elkaar.

WERKERS, BEDRIJFSLEIDING EN ZELFBEHEER

"De klassenmaatschappij kent een enorme veerkracht, een grote capaciteit om om te gaan met "ondermijning", om iconen te maken van diens beeldenstormers, om kracht te putten uit wie de revolutie weet te smoren."

Maurice Brinton



Onze strijd tegen restaurantwerk is ook een strijd tegen de manier waarop werk is opgezet — tegen de arbeidsdeling en de hiërarchie op het werk. Op het meest elementaire niveau houden we ons vaak bezig met de taken van andere werknemers. Op rustige momenten zal een verveelde kelner eenvoudige gerechten bereiden in de keuken, terwijl de afwasser vragen stelt over de verschillen tussen verschillende soorten wijn. Het feit dat het werkproces zo opgeknipt is en gespecialiseerd voelt vreemd en onnatuurlijk aan. We willen verder kijken. Om een soort werkgroepen te vormen moeten we elkaar als gelijken behandelen. Dit zal de scheidslijnen tussen geschoold en ongeschoold personeel en de hiërarchie binnen de werknemers ondermijnen.



In elk restaurant moeten de werknemers het werk grotendeels zelf kunnen uitvoeren. We moeten prioriteiten kunnen stellen aan taken en met andere werknemers kunnen communiceren en coördineren. In kleinere restaurants zal de baas soms zelfs afwezig zijn en zullen we alles zelf moeten regelen. Dit betekent dat onze wrevel over het werk vaak de vorm aanneemt van kritiek op de manier waarop het restaurant wordt gerund. We zullen klagen dat de restauranthouder "geen klasse" heeft door goedkope ingrediënten te kopen of voor het serveren van bijna-rot voedsel. We maken opmerkingen over hoe het anders zou gaan als wij de zaak zouden runnen. We ontwikkelen onze eigen ideeën over hoe voedsel bereid en geserveerd moet worden en hoeveel het zou moeten kosten.



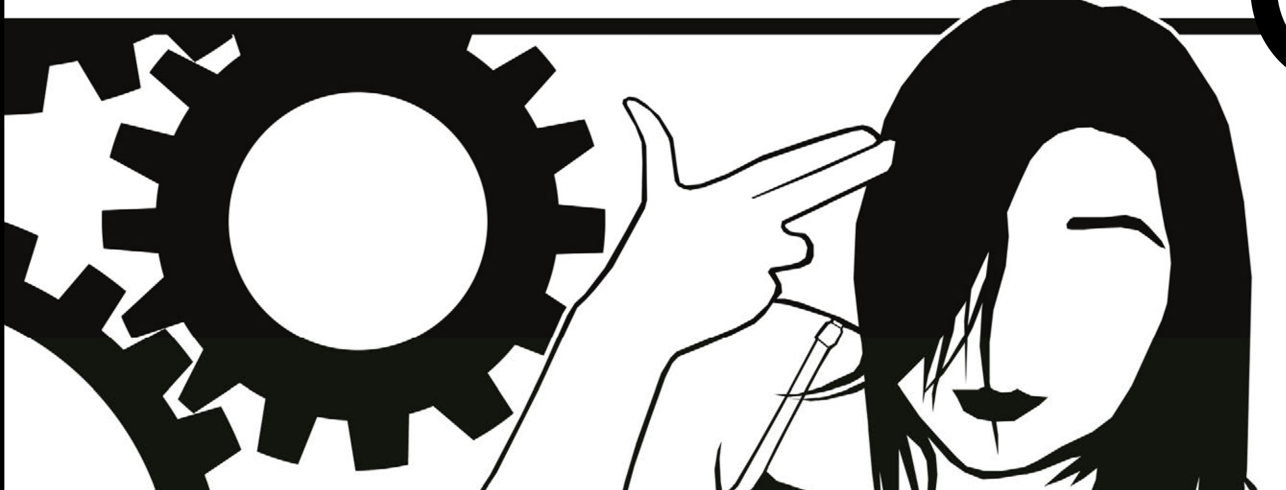
Dit is een voortdurende bron van conflict, maar het wordt ook gemakkelijk ingekapseld. Vaak geeft de baas gewoon toe aan onze wens om dingen zelf te regelen. Hoe ongeorganiseerder en inefficiënter het restaurant, hoe groter de kans dat dit gebeurt. Hij laat de gastvrouw met probleemklanten omgaan. Hij koopt niet genoeg benodigdheden of machines en we zullen zelf machines moeten repareren of eigen benodigdheden moeten meenemen. Hij laat een kok alleen tien bestellingen tegelijk doen, of een kelner tien tafels tegelijk met de woorden: "Los jij het op." En we moeten onszelf motiveren in plaats van gemotiveerd te worden. Een deel van een goede restaurantmedewerker zijn is het productieritme geïnternaliseerd te hebben en in staat zijn jezelf zo hard te motiveren dat de leiding het niet hoeft te doen. Wanneer we proberen elkaar te helpen en onderdelen van elkaars taak te doen, wordt de solidariteit met collega's tegen ons gebruikt om ons harder te laten werken.

Sommige restaurantwerkers hebben een ideologie gevormd vanuit de strijd ten opzichte van hoe het werk is opgezet. Ze richten coöperatieve restaurants op zonder een baas. Zowel het werk als het nemen van belangrijke beslissingen doen ze zelf. In deze restaurants staan de werkers niet langer onder de willekeurige macht van een baas. Vaak doeken ze een deel van de arbeidsdeling op en de ergste aspecten van de serviceverlening. Ze zouden veganistisch, vegetarisch, biologisch, "fair trade" of lokaal geteeld voedsel verkopen.



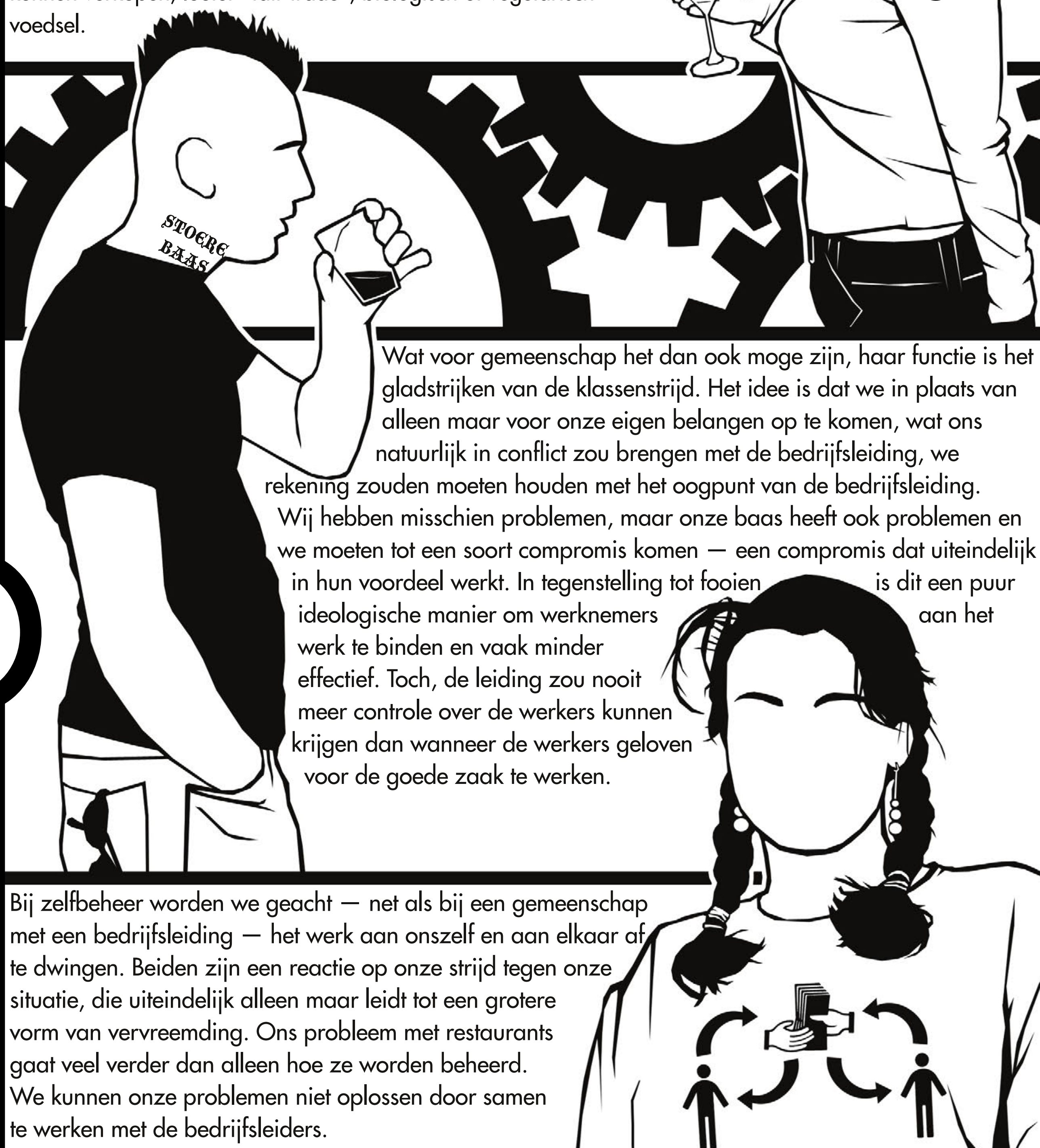


Tegelijkertijd vergeten ze dat de arbeidsdeling wordt geïntroduceerd omdat het helpt om efficiënter geld te verdienen. De baas is geen klootzak zonder reden. De baas staat onder druk van buiten het restaurant. Om winst te maken moet hij geld laten rollen. Hij moet concurreren en winst maken, anders zal zijn bedrijf niet overleven. Werknemers in een collectief restaurant, zoals sommige kleine familiebedrijven, hebben de baas niet buiten spel gezet, ze hebben de positie van baas en werknemer enkel in één functie samengevoegd. Ongeacht hun idealen zit het restaurant nog steeds gevangen in de economie. Het restaurant kan alleen voortbestaan door winstbejag. Het werk is nog steeds stressvol en repetitief, maar nu zijn de arbeiders zelf de bedrijfsleider. Zij moeten het werk zelf en elkaar handhaven. Dit betekent dat werknemers in zelfbeheerde restaurants vaak langer en harder werken en zelfs minder betaald worden dan in reguliere restaurant. Zonder winst overleven ook zelfbeheerde restaurants niet lang. Anders maken de zelfbeheerde restaurants geen winst en overleven ze niet lang.



Gebruikelijker dan zelfbeheer is dat het management reageert op de arbeidersstrijd door te proberen binnen het restaurant een soort gemeenschap te creëren. Ze weten dat werknemers die in een restaurant samenkomen, groepen vormen. In plaats van isolement en vooroordelen te bevorderen, bevorderen ze de gemeenschap — een gemeenschap binnen het restaurantbeheer. Dit is vooral gebruikelijk in kleine restaurants, waar werknemers zelfs met elkaar en de bedrijfsleiders verwant kunnen zijn. De baas kan uitleggen hoe moeilijk zakendoen is, vooral voor een klein onafhankelijk restaurant als het zijne. De baas kan homo of vrouw of van een etnische minderheid zijn en proberen op basis van die identiteit een soort gemeenschap te creëren. Het restaurant zou bepaalde merken niet kunnen verkopen, louter "fair trade", biologisch of vegetarisch voedsel.





Wat voor gemeenschap het dan ook moge zijn, haar functie is het gladstrijken van de klassenstrijd. Het idee is dat we in plaats van alleen maar voor onze eigen belangen op te komen, wat ons natuurlijk in conflict zou brengen met de bedrijfsleiding, we rekening zouden moeten houden met het oogpunt van de bedrijfsleiding. Wij hebben misschien problemen, maar onze baas heeft ook problemen en we moeten tot een soort compromis komen — een compromis dat uiteindelijk in hun voordeel werkt. In tegenstelling tot fooien is dit een puur ideologische manier om werknemers aan het werk te binden en vaak minder effectief. Toch, de leiding zou nooit meer controle over de werkers kunnen krijgen dan wanneer de werkers geloven voor de goede zaak te werken.

Bij zelfbeheer worden we geacht — net als bij een gemeenschap met een bedrijfsleiding — het werk aan onszelf en aan elkaar af te dwingen. Beiden zijn een reactie op onze strijd tegen onze situatie, die uiteindelijk alleen maar leidt tot een grotere vorm van vervreemding. Ons probleem met restaurants gaat veel verder dan alleen hoe ze worden beheerd. We kunnen onze problemen niet oplossen door samen te werken met de bedrijfsleiders.

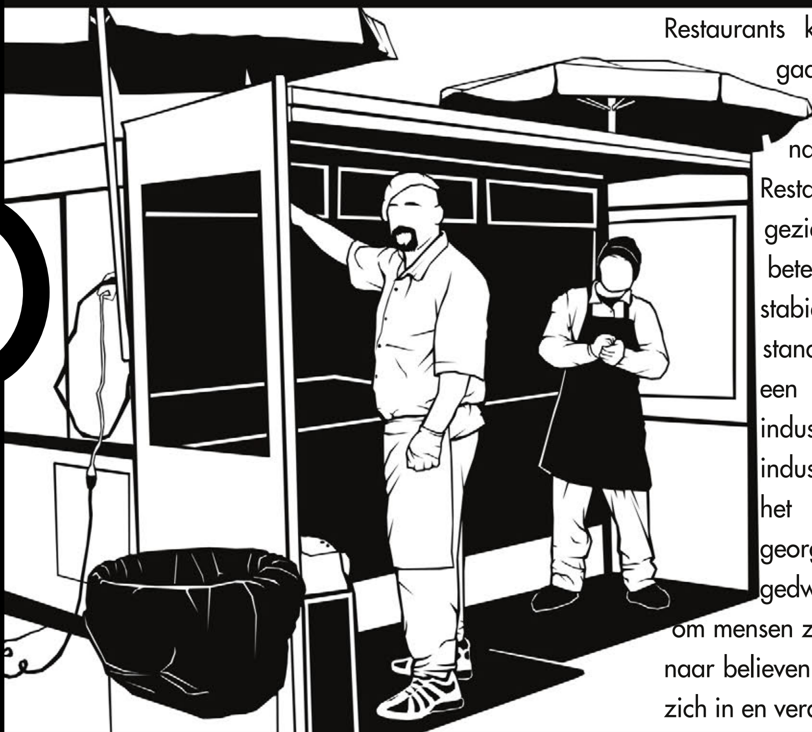
VAKBONDEN

"De vertegenwoordiging van de arbeidersklasse is een vijand van de arbeidersklasse geworden."

Guy Debord



Naarmate onze strijd tegen restaurants zich uitbreidt en we op zoek gaan naar meer zichtbare, bovengrondse manieren van strijden, zullen de vakbonden tevoorschijn komen. Over het algemeen zijn restaurants nooit van de vakbond geweest. Waar er vakbonden bestonden volgden ze dezelfde weg als vakbonden in andere sectoren, maar minder succesvol.



Restaurants kennen vaak een hoog verloop. Mensen gaan slechts enkele maanden mee. De vele jongeren in dienst zijn enkel op zoek naar een deeltijdbaan of tijdelijk werk. Restaurantbanen worden niet als gewild gezien en mensen zijn altijd op zoek naar een betere baan. Dit maakt de oprichting van stabiele vakbonden ingewikkeld. Maar deze stand van zaken is evenzeer een gevolg alsook een oorzaak van een ongeorganiseerde industrie. Veel industrieën waren zo'n soort industrie voordat vakbonden macht kregen. In het geval van door de vakbonden georganiseerde industrieën, werden werkgevers gedwongen om de macht op te geven om mensen zomaar te ontslaan en functie-omschrijvingen naar believen aan te kunnen passen. Werknemers graven zich in en verdedigen deze inflexibiliteit.



Restaurants moeten net als veel bedrijfstakken in de dienstensector inspringen op de vraag. Ze kunnen niet worden geconcentreerd in de industriële infrastructuur van slechts één deel van een land. Restaurantarbeiders zijn doorgaans verspreid en werken voor duizenden kleine restaurantbazen, in plaats van voor een paar grote. Dit betekent dat we duizend verschillende aanklachten hebben en dat maakt het niet eenvoudig om ons te organiseren.

Ook is de horeca — hoewel er overal restaurants zijn en ze een groot deel van de economische activiteit vertegenwoordigen — geen cruciale sector. Als een restaurant in staking gaat leidt dit niet tot een rimpeleffect die andere sectoren in de economie treffen. Als vrachtwagenchauffeurs in staking gaan, raakt niet alleen het transportbedrijf verstoord, maar ook de kruideniers, winkelcentra en alle anderen die afhankelijk zijn van de goederen die de vrachtwagenchauffeurs vervoeren. Als een restaurant in staking gaat, is het belangrijkste effect dat restaurants in de omgeving iets betere zaken zullen doen. Dit brengt ons in een zwakke positie. Werkgevers zullen daardoor minder snel instemmen met hogere lonen als tegenprestatie voor een gegarandeerde productie dan in andere, meer cruciale sectoren.

Vroegere restaurantmedewerkers vochten voor de tienurige werkdag, de zesdaagse werkweek en een einde van het 'vampiers-systeem' van recruteren (waarbij restaurant-medewerkers naar een café gingen en werden opgezadeld met een baan door veel geld uit te geven aan drank of door omkoping van de caféhouder). De strijd van deze arbeiders nam veel verschillende vormen aan. Er waren elite-vakbonden die alleen kelners en koks probeerden te verenigen. Er waren vakbondsverenigingen die iedereen in een restaurant of hotel in een vakbond wilden verenigen. Sommige daarvan, zoals de Industrial Workers of the World, weigerden zelfs contracten te tekenen met de werkgever. Er waren ook acties van restaurant-werkers die geen lid waren van vakbonden of van welke organisatie dan ook.





Werkgevers bestreden eerst de vakbonden, huurden stakingsbrekers, schurken en politie in om stakers in elkaar te slaan, want elke vertegenwoordiging van werknemers zou ten koste gaan van hun winst. Toen de vakbonden groeiden werden werkgevers gedwongen om te gaan onderhandelen. Werkgevers voeren er wel bij.



Het lidmaatschap van een vakbond werd op veel plaatsen beschermd. Vakbondsonderhandelingen werden omgezet in wetgeving. De vertegenwoordigers van de werknemers werden erkend. De werkomstandigheden gingen met sprongen vooruit.



Contributies aan de vakbond werden rechtstreeks ingehouden op de salarisstrook van werknemers. Dit was bedoeld om het eenvoudiger te maken om alle werknemers in een bepaalde onderneming te organiseren, maar ook om de vakbond minder afhankelijk te maken van de vakbondsleden. De vakbonden ontwikkelden een bureaucratie van betaald personeel en organisatoren. Betaald personeel betekende dat vakbondsactivisten en onderhandelaars niet konden worden lastiggevallen of ontslagen door de bedrijfsleiding. Het betekende ook dat ze niet gemakkelijk gecontroleerd konden worden door arbeiders. Betaalde medewerkers staan niet op de werkvloer. Zij hebben belangen die verschillen van — en soms in directe strijd zijn met — de werknemers. Het contract waarvoor zo hard is gevochten was vaak daadwerkelijk gunstig voor de werknemers. Werkgevers zwichtten voor hogere looneisen, meer baanzekerheid en betere voorwaarden in ruil voor een non-stakingsgarantie onder het arbeidscontract. De bedrijfsleiding stemde ermee in om meer te betalen en enige controle op te geven in ruil voor een ononderbroken productie. De vakbond kwam vervolgens in de positie van contracten afdwingen aan werknemers.

De vakbonden werden geïnstitutionaliseerde onderhandelaars die tussen bedrijfsleiding en werknemers kwamen te staan. Ze strijden voor het behoud van deze positie. Ze organiseren werkers en mobiliseren ons op gecontroleerde wijze tegen de bedrijfsleiding. Ze hebben contributiegeld en contracten nodig. Maar als de ontevredenheid van werkers buiten hun macht valt, bestrijden ze het. Het zijn bureaucratieën geworden die zichzelf in stand proberen te houden. Werknemers vandaag de dag willen misschien lid van de vakbond worden, net zoals we een goede advocaat willen, maar we zien de vakbonden niet als een organisatie van onszelf en we zijn er vaak net zo sceptisch over als over politici of linkse sekten.



De opkomst van de vakbeweging is geen eenmalige historische gebeurtenis. Het is een dynamiek die steeds opnieuw terugkeert in de vakbondsstrijd. Steeds opnieuw bouwen nieuwe generaties werknemers vakbonden op. Vakbondsvergaderingen aan de basis veranderen de bonden van binnenuit. Nieuwe radicale vakbondsleiders vervangen de oude bonzen, maar wanneer ze in dezelfde positie terechtkomen reageren ze onder dezelfde druk op dezelfde manier. Zo verjongt de bureaucratie zich. Soms vervangt de strijd om "onze vakbond te hervormen" de strijd tegen de baas.
De productie gaat intussen door en blijft rendabel.



Al deze kwesties vind je terug bij horecavakbonden, maar niet zo dramatisch als bij andere vakbonden. Vaker wel dan niet slagen restauranthouders erin om vakbondsacties eenvoudigweg te breken.

Vakbonden worden opgebouwd door werkers, maar vakbonden bestaan niet uit werkers. De vakbonden vertegenwoordigen de werknemers als werknemers binnen het werkproces. Terwijl ze stakingen mogen uitroepen en zelfs de wet mogen overtreden, is hun uitgangspunt te allen tijde ons aan het werk te houden. Ze kunnen ons soms en op zekere manieren helpen om hogere lonen en betere voorwaarden te bewerkstelligen. Vaak genoeg keren ze zich tegen kleinschalige acties. En uiteindelijk lopen ze ons in de weg.



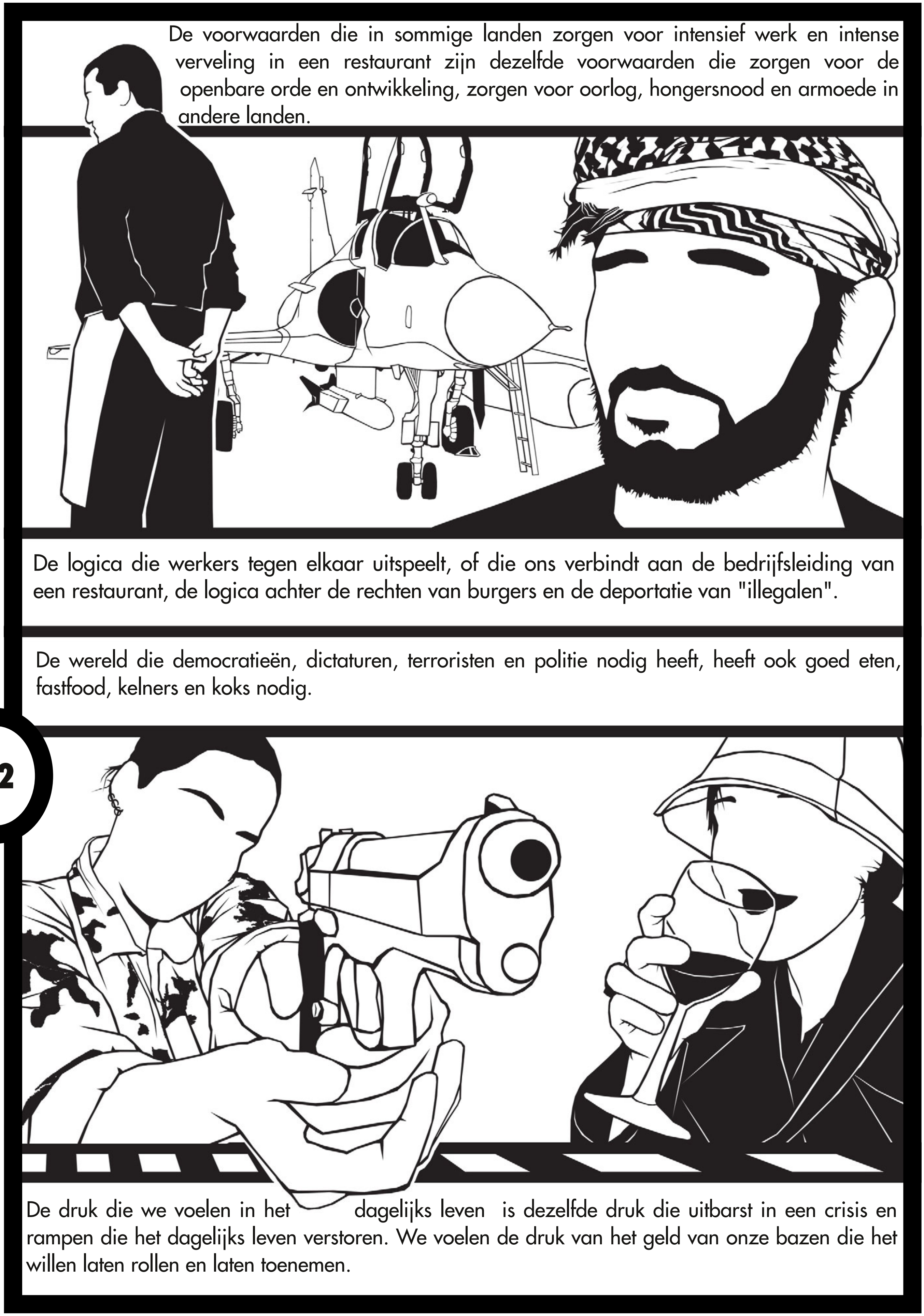
Horecavakbonden hebben de restaurants nodig. Wij niet.

EEN WERELD ZONDER RESTAURANTS

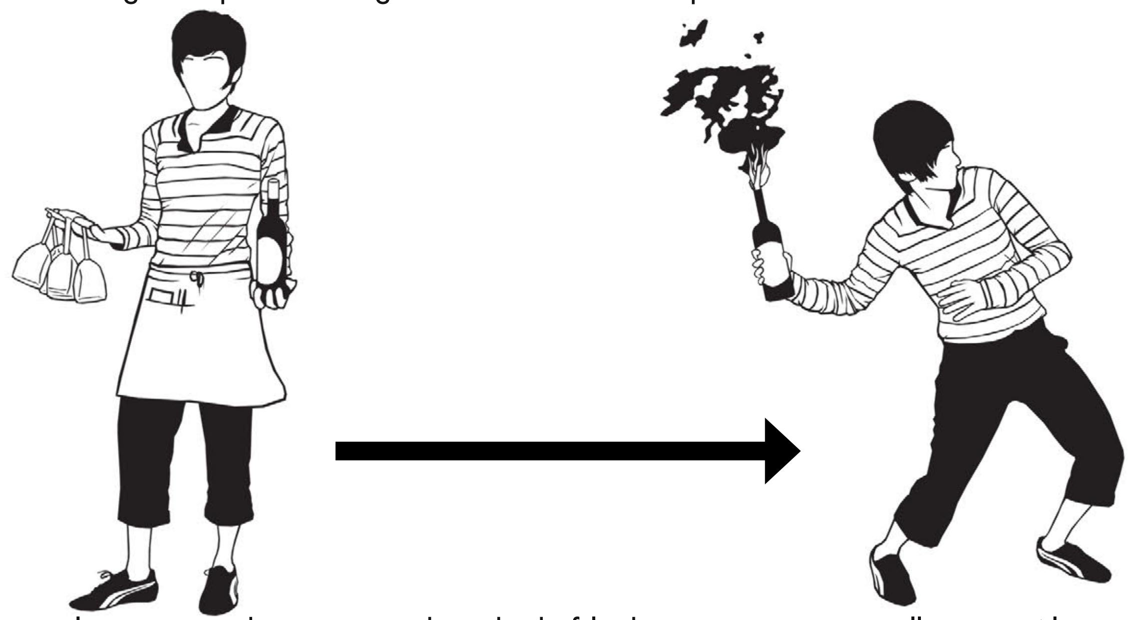


"Het is pas wanneer de dagelijkse strijd van de klasse uitbarst in een gewelddadig optreden tegen de bourgeoisie (het uit het raam gooien van een voorman, de confrontatie met de politie bij een massale betoging, etc.), activiteiten die een openlijke uitoefening van creatieve krachten vereisen, dat arbeiders zich mens voelen. Het gevolg is een terugkeer van de picketlijn naar de heimelijke klassenstrijd die nog frustrerender is dan wanneer de staking nooit had plaatsgevonden. De moleculaire ontwikkeling van deze offensieven en terugtrekkingen kan alleen maar uitbarsten in de revolutie, waarin de arbeidersklasse haar creatieve krachten kan aanwenden om niet alleen te breken met de oude productieverhoudingen, maar ook nieuwe sociale banden met een positief en creatief karakter kan aangaan."

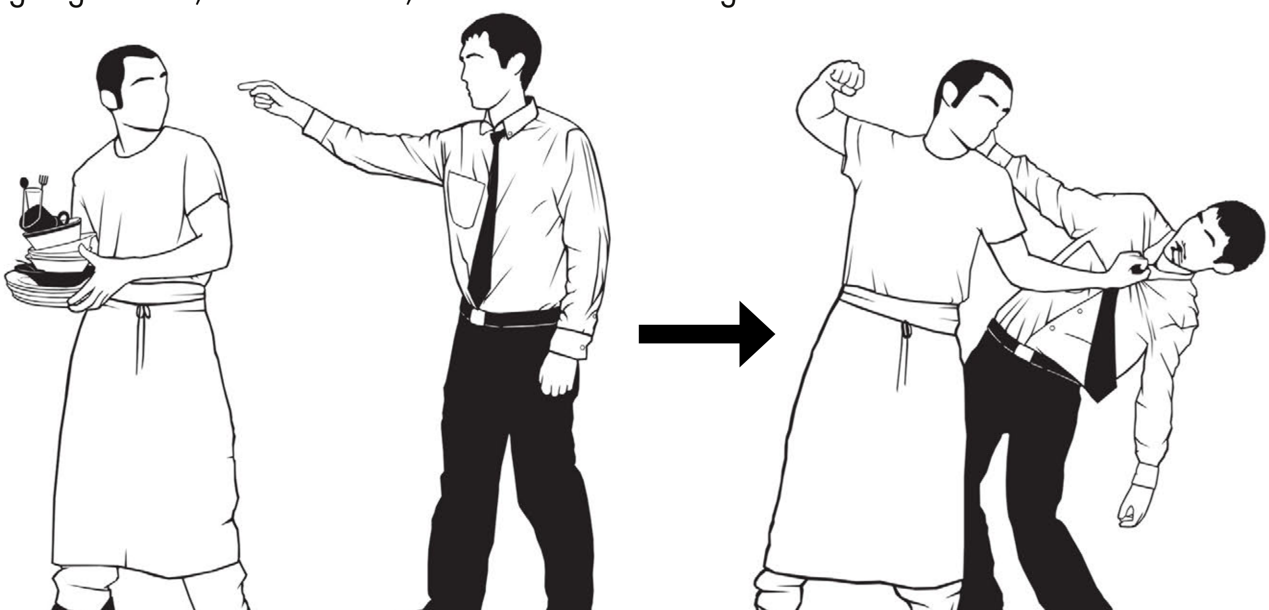
Ria Stone


De voorwaarden die in sommige landen zorgen voor intensief werk en intense verveling in een restaurant zijn dezelfde voorwaarden die zorgen voor de openbare orde en ontwikkeling, zorgen voor oorlog, hongersnood en armoede in andere landen.
De logica die werkers tegen elkaar uitspeelt, of die ons verbindt aan de bedrijfsleiding van een restaurant, de logica achter de rechten van burgers en de deportatie van "illegalen".
De wereld die democratieën, dictaturen, terroristen en politie nodig heeft, heeft ook goed eten, fastfood, kelners en koks nodig.
De druk die we voelen in het dagelijks leven is dezelfde druk die uitbarst in een crisis en rampen die het dagelijks leven verstoren. We voelen de druk van het geld van onze bazen die het willen laten rollen en laten toenemen.

Een restaurant wordt opgezet door en voor de doorstroming van kapitaal. Die doorstroom brengt ons in het productieproces en vormt ons tot restaurantwerkers. Maar wij zijn het die het voedsel bereiden en zorgen dat het verkoopt. De doorstroom van het geld van onze bazen is niets anders dan onze activiteit die het tot iets maakt dat ons overheerst. Om het leven dragelijk te maken strijden we tegen dit proces en tegen de bazen die ervan profiteren.



De impuls om te strijden tegen werk en bedrijfsleiders is meteen een collectieve. Als we strijden tegen de voorwaarden van ons eigen leven zien we anderen hetzelfde doen. Om ergens te komen moeten we zij aan zij strijden. We beginnen de verdeeldheid tussen ons en vooroordelen, hiërarchieën en nationalismen te ondermijnen. Terwijl we vertrouwen en solidariteit opbouwen worden we moediger en strijdlustiger. Mogelijkheden breiden uit. We worden beter georganiseerd, zelfverzekerder, ontwrichtend en machtiger.



Restaurants zijn niet strategisch. Ze zijn niet de spil in de waardecreatie in de kapitalistische economie. Ze zijn slechts één slagveld in een internationale klassenstrijd waarvan we allemaal deel uitmaken — of we dit nu leuk vinden of niet.

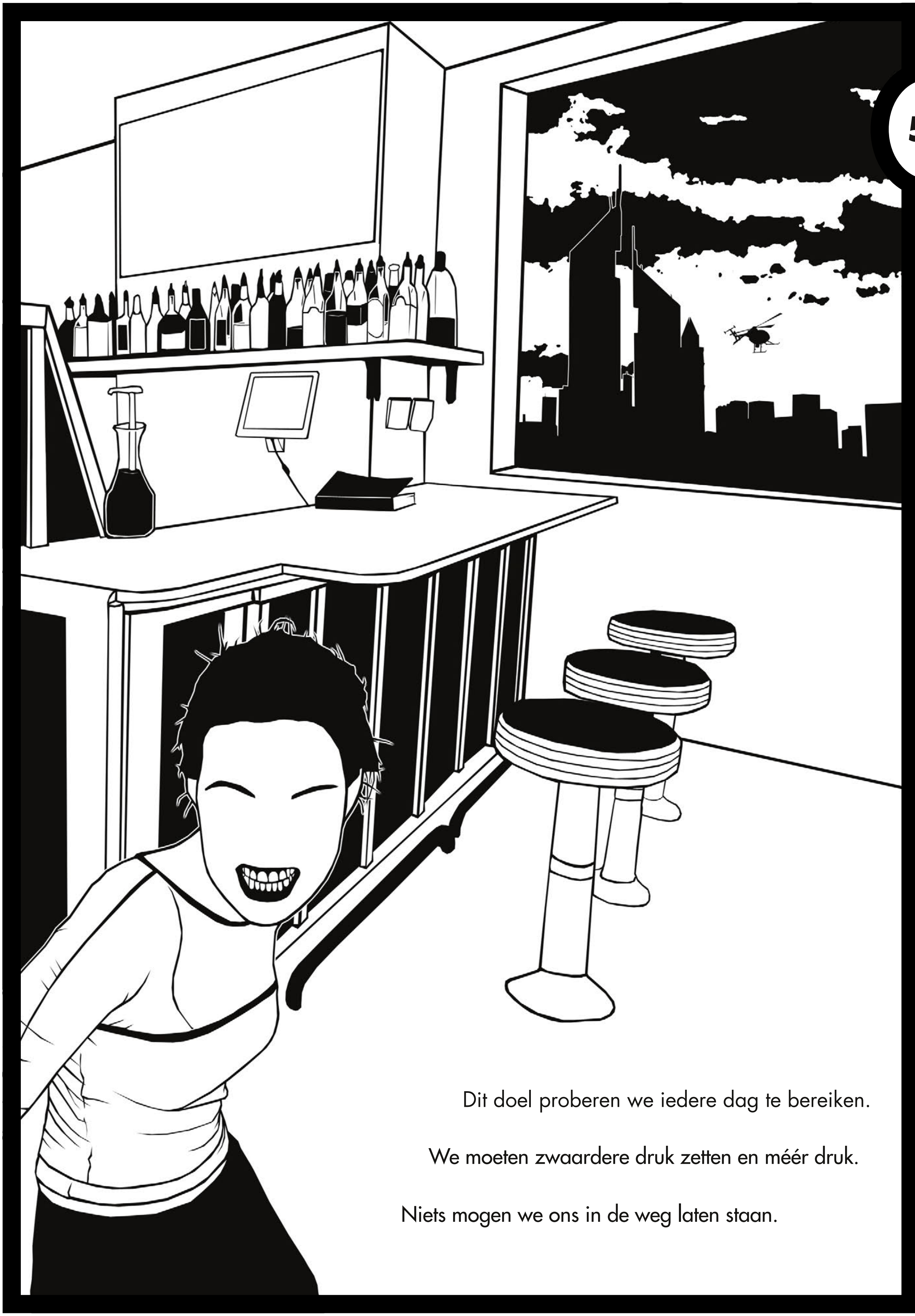
In Spanje bewapenden zich in 1936 miljoenen arbeiders, waarna ze hun werkplek overnamen. Restaurantwerkers namen de restaurants over, schaften de fooi af en gebruikten restaurants om de arbeidersmilities die streden tegen de fascistische legers te voeden. De arbeiders in de wapenfabrieken gingen daarentegen niet ver genoeg en lieten de staat intact. De Communistische Partij nam al snel de regering over en de politie zette radicale arbeiders gevangen, schoot ze dood en draaide vele overwinningen uit de revolutie terug. Binnen een jaar werkten de restaurants bijna weer als vanouds en kregen kelners weer fooien — nu van de partijleiders.



Elke keer dat we dit systeem aanvallen maar het niet vernietigen past het zich aan, verandert het ons en het volgende strijdterrein. De vooruitgang die is geboekt wordt tegen ons gebruikt en we komen weer uit op hetzelfde punt — aan het werk. De bazen proberen ons te laten zoeken naar individuele oplossingen, of naar oplossingen binnen een individuele werkplek of een individueel vak. De enige manier waarop we onszelf kunnen bevrijden is door onze strijd te verbreden en te verdiepen. We betrekken werknemers van andere werkvloeren, andere bedrijfstakken en andere regio's. We vallen steeds fundamentelere zaken aan. Het verlangen om restaurants te vernietigen wordt het verlangen om de voorwaarden die restaurants creëren te vernietigen.



We strijden niet enkel voor vertegenwoordiging in of zeggenschap over het productieproces. Onze strijd richt zich niet tegen het snijden van groenten, het afwassen van borden, het schenken van bier of zelfs tegen het serveren van voedsel aan anderen. Het is de wijze waarop deze handelingen in een restaurant zijn samengebracht, gescheiden van andere handelingen, onderdeel van de economie worden en gebruikt worden om kapitaal te vergroten. Het begin- en eindpunt van dit proces is een maatschappij van kapitalisten en mensen die gedwongen worden om voor hen te werken. Daar willen we een einde aan maken. We willen het productieproces vernietigen, als iets dat buiten ons staat en tegen ons is. We vechten voor een wereld waarin onze productieve activiteit een behoefte vervult en een expressie van ons leven is, en niet aan ons wordt opgelegd — een wereld waarin we direct voor elkaar produceren en niet om aan elkaar te verkopen. De strijd van restaurantwerkers is uiteindelijk gericht op een wereld zonder restaurants of werkers.


Dit doel proberen we iedere dag te bereiken.
We moeten zwaardere druk zetten en méér druk.
Niets mogen we ons in de weg laten staan.

Een vertaling van de 60-pagina tellende geïllustreerde gids Abolish Restaurants bij de dagelijkse ellende, stress, verveling en vervreemding van restaurantwerk, evenals manieren waarop restaurantwerkers ertegen strijden. Aan de hand van een reeks antikapitalistische ideeën en een schat aan persoonlijke ervaring is het deels een analyse, deels een strijdoproep. (eerste druk 2006, nederlandse uitgave november 2018)

Over de auteur
"Prole" is een afkorting voor 'proletariër', een woord dat Karl Marx gebruikte om de arbeidersklasse onder het kapitalisme te beschrijven. Wij zijn alle mensen in deze samenleving die geen eigendom of een bedrijf hebben waar we geld aan kunnen verdienen, en daarom onze tijd en energie moeten verkopen aan een baas — we worden gedwongen om te werken. Ons werk vormt de basis van deze samenleving.

www.prole.info www.agamsterdam.org